



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**Trabajo de Titulación Previo a la Obtención del Título de Magíster en
Administración de Empresas**

Título del Trabajo de Titulación

Análisis de la Relación entre género del propietario y la Responsabilidad Social en las
PYMES que proveen soluciones Tecnológicas

Martha Aracely Mera Navarrete

Diana Patricia Mencías Benítez

Quito, Octubre del 2020

Análisis de la Relación entre género del propietario y la Responsabilidad Social en las
PYMES que proveen soluciones Tecnológicas

Por

Martha Aracely Mera Navarrete

Diana Patricia Mencías Benitez

Octubre 2020

Aprobado:

Guido, M, Salazar, L, Tutor

María, B, Castillo, Q, Presidente del Tribunal

Sonia, E, Arroyo, E, Miembro del Tribunal

Diana, C, González, C, Miembro del Tribunal

Aceptado y Firmado: _____ 29, octubre, 2020
Guido, M, Salazar, L.

Aceptado y Firmado: _____ 29, octubre, 2020
Sonia, E, Arroyo, E.

Aceptado y Firmado: _____ 29, octubre, 2020
Diana, C, González, C,

_____ 29, octubre, 2020

María, B, Castillo, Q.
Presidente(a) del Tribunal
Universidad Internacional del Ecuador

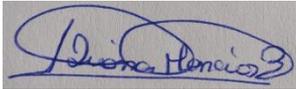
Autoría del Trabajo de Titulación

Nosotras, Martha Aracely Mera Navarrete y Diana Patricia Mencías Benítez, declaramos bajo juramento que el trabajo de titulación titulado **Análisis de la Relación entre género del propietario y la Responsabilidad Social en las PYMES que proveen soluciones tecnológicas** es de nuestra autoría y exclusiva responsabilidad legal y académica; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional, habiéndose citado las fuentes correspondientes y respetando las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.



Martha Aracely Mera Navarrete

Correo electrónico: amera@uide.edu.ec



Diana Patricia Mencías Benítez

Correo electrónico: dmencias@uide.edu.ec

Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual

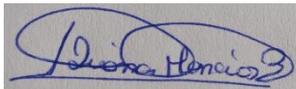
Nosotras, Martha Aracely Mera Navarrete y Diana Patricia Mencías Benítez, en calidad de autoras del trabajo de investigación titulado Análisis de la Relación entre género del propietario y la Responsabilidad Social en las PYMES que proveen soluciones tecnológicas, autorizamos a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autoras nos corresponden, lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento en Ecuador.

D. M. Quito, Octubre de 2020



Martha Aracely Mera Navarrete

Correo electrónico: amera@uide.edu.ec



Diana Patricia Mencías Benítez

Correo electrónico: dmencias@uide.edu.ec

Dedicatoria

Dedico este Trabajo de Titulación principalmente a mis amadas hijas por brindarme el tiempo necesario para terminar mi carrera profesional, esperando ser un ejemplo de vida para ellas. A mi madre por sus consejos y esas palabras de apoyo constantes que me fortalecieron a cada momento, sin esperar nada a cambio solo mi bienestar y ver cumplidas mis metas.

A toda mi familia por que han contribuido de una u otra manera en mi vida para lograr mis objetivos.

Diana

Dedico este trabajo de Investigación al mayor regalo que puso Dios en mi vida mi princesa Kamilita por ser mi motor y fuerza, a mi esposo por su comprensión y apoyo, a mis sobrinos y mis padres por darme siempre el aliento en mis momentos difíciles y ser un ejemplo de trabajo y sacrificio en todo momento, a mi hermanita que desde el cielo me guía y me protege.

Aracely

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por darme salud y vida para culminar mis estudios; así también por prestarme la inteligencia que me ha permitido llegar a este momento. Además, quiero expresar mi agradecimiento a mi familia por apoyarme y alentarme en este proyecto, en especial a mis tres hijas, porque han sido un pilar fundamental en mi deseo de ser una profesional, a mi compañera de este Trabajo de Titulación Aracely Mera por ser una persona constante, dedicada y excelente amiga; por último, agradezco a la UIDE por brindarme la oportunidad de estudiar, no ha sido un camino sencillo, pero a través de las enseñanzas que he recibido de sus docentes, la experiencia vivida es gratificante.

Diana

Mi agradecimiento especial a Dios por permitirme cumplir con una meta más en mi vida e iluminarme en todo momento. A mi amada familia por apoyarme en cada paso que he dado; a mi amiga y compañera de este trabajo de investigación Dianita por su perseverancia y don de gente; a la UIDE y sus autoridades por abrirme las puertas y permitirme ser parte de ella; a nuestro tutor Marcelito, por ser el guía en nuestra investigación y otorgarnos el conocimiento para la culminación de este estudio.

Aracely

Resumen Ejecutivo

En los últimos años la Responsabilidad Social empresarial ha sido tema de mucho interés en las organizaciones que han adoptado comportamientos basados en valores éticos, desarrollo sostenible y respetuosos de la comunidad y el medio ambiente, este tipo de iniciativa ha sido en la mayoría de empresas de manera voluntaria; por otro lado la participación del género en la gestión empresarial ha permitido identificar procesos de cambio en la cultura organizacional. De lo mencionado anteriormente, se deriva el estudio de investigación en cuanto a la influencia de género en las empresas dedicadas a soluciones informáticas para cumplir con prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. Pero ¿Estas empresas son socialmente responsables y en que dimensiones de la responsabilidad social? ¿En cuál de las dimensiones de responsabilidad Social hacen mayor énfasis?

En este estudio de investigación se pretende conocer si las empresas dedicadas al desarrollo soluciones tecnológicas conocen y ejercen actividades de responsabilidad social y como el género influye en la gestión de desempeño sobre este ámbito y a que dimensiones de responsabilidad social dan mayor importancia este tipo de organizaciones.

En esta investigación cualitativa, la unidad de análisis fueron los gerentes y/o propietarios de las organizaciones dedicadas al desarrollo de software ubicadas geográficamente en el Distrito Metropolitano de Quito Sector Centro- Norte, luego de aplicar los instrumentos de investigación como la entrevista semiestructurada y la observación en línea; para el análisis de datos se utilizó la aplicación informática Atlas TI, de acuerdo a este análisis se concluyó que, este tipo de empresas son socialmente responsables, cumpliendo RSE en las dimensiones de Ética Empresarial, Gestión del

Personal y Gestión de Entorno y Medio Ambiente, dando mayor énfasis en la dimensión de Ética empresarial.

Abstract

In recent years, Corporate Social Responsibility has been the topic of interest in organizations that have adopted new ways of behaving based on ethical values, sustainable development, and respectful manners for the community and the environment. This type of initiative has been voluntary in most companies. On the other hand, the participation one gender or another in business management has made it possible to identify processes of change in the organizational culture. From the aforementioned, the research study is originated regarding the influence of gender in companies dedicated to computer solution service to comply with Corporate Social Responsibility practices. However, are these companies socially responsible? And, in what dimensions of social responsibility? In which of Social responsibility dimensions do they place the greatest emphasis?

This research study intends to know whether companies dedicated to developing technological solutions are aware of and carry out social responsibility activities and how gender influences performance management in this area and to which dimensions of social responsibility these types of organizations give greater importance.

In this qualitative research, the unit of analysis were the managers and / or owners of the organizations dedicated to the development of software located geographically in the Metropolitan District of Quito Central-North Sector. Later research instruments such as the semi-structured interview and the online observation were applied. The computer application Atlas TI was used to get the data analysis. According to this analysis, it was concluded that these types of companies are socially responsible, complying with CSR in the dimensions of Business Ethics, Personnel

Management and Environment and Environment Management, giving greater emphasis on the Business Ethics dimension.

Tabla de Contenidos

Lista de Tablas.....	xiii
Lista de Figuras	xiv
Capítulo 1: Introducción.....	1
Antecedentes del Problema	2
Enunciado del Problema.....	2
Propósito del Estudio.....	3
Significancia del Estudio	4
Naturaleza del Estudio.....	6
Definición de Términos	6
Limitaciones	7
Delimitaciones	8
Resumen	8
Capítulo 2: Revisión de la literatura.....	9
Estructura.....	9
Resumen	17
Conclusión.....	18
Capítulo 3: Método.....	18
Diseño de la Investigación.....	19
Pertinencia del Diseño	20
Población y Muestra	21
Muestra	22
Consentimiento Informado	22
Confidencialidad.....	22

Localización Geográfica.....	23
Instrumentación	23
Recolección	23
Análisis de Datos	24
Validez y Confiabilidad.....	28
Capítulo 4: Resultados	31
Perfil de los informantes.....	32
Resultados de los criterios estudiados	32
Dimensión de RSE – Ética empresarial.....	33
Dimensión de RSE – Gestión del Personal.....	35
Dimensión de RSE – Gestión del entorno y medio ambiente	41
Influencia de la variable género en RSE en las empresas de tecnología	47
Mayor énfasis en RSE las empresas objetivo	48
Resumen	49
Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones	51
Conclusiones.....	51
Recomendaciones	52
Contribuciones teóricas y prácticas	53
Futuras investigaciones	53
Referencias	54
Apéndice A: Consentimiento Informado.....	57
Apéndice B: Instrumento Cualitativo para medir la RSE.....	58
Apéndice C: Instrumento Cualitativo para medir la RSE	60

Apéndice D: Matriz de triangulación entre Literatura, Entrevista y Observación Digital.....	61
Apéndice E: participación de Género en categorías definidas de RSE	67
Apéndice F: Clasificación de las categorías definidas de RSE por género y dimensión.....	68

Lista de Tablas

Tabla 1. Número de empresas Registradas en AESOFT MARKET de acuerdo a los productos tecnológicos que ofrece en el Ecuador	21
Tabla 2. Parámetros para determinar en qué dimensión de la RSE se desempeñan las empresas	28
Tabla 3. Porcentaje de cumplimiento en RSE de acuerdo al género en RSE.....	47
Tabla 4. Porcentaje de cumplimiento de las empresas objetivo de acuerdo al género en Ética Empresarial.....	48
Tabla 5. Porcentaje de cumplimiento de las empresas objetivo de acuerdo al género en Gestión del Personal	49
Tabla 6. Porcentaje de cumplimiento de las empresas objetivo de acuerdo al género en Gestión del Entorno y Medio Ambiente.....	49

Lista de Figuras

Figura 1. Flujo de estudio de Responsabilidad Social en las PYMES de tecnología.....	2
Figura 2. Conteo de palabras más mencionadas en las Citas de los instrumentos de investigación.....	24
Figura 3. Matriz hermenéutica de RSE de acuerdo a las palabras más citadas en los instrumentos de investigación	25
Figura 4. Red de Ética Empresarial y sus nodos	26
Figura 5. Red de Gestión de Personal y sus nodos.....	26
Figura 6. Red de Entorno y medio ambiente y sus nodos	27
Figura 7. Triangulación empleada en la Investigación...;	Error! Marcador no definido.
Figura 8. Red Semántica de Ética Empresarial	34
Figura 9. Red Semántica de Gestión de Personal.....	36
Figura 10. Red Semántica de Gestión del entorno y medio ambiente.....	42
Figura 11. Participación de género en RSE en empresas de tecnología.....	48

Capítulo 1: Introducción

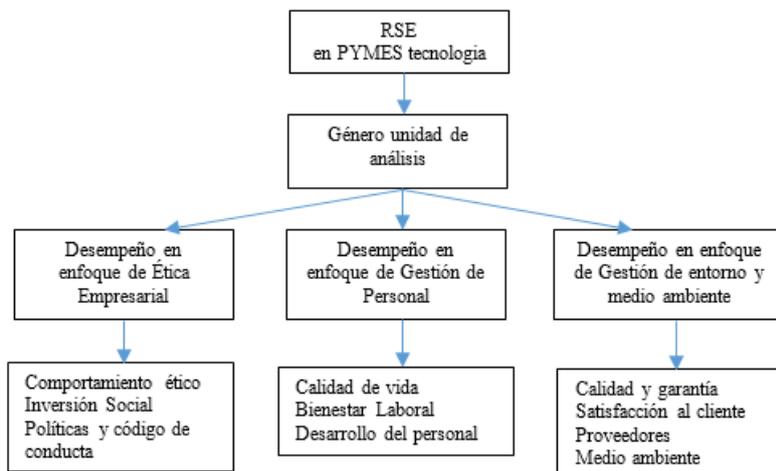
Para los autores (Huerta, Rivera, & Torres, 2015) “la Responsabilidad Social corporativa (RSC) surge como un concepto abstracto a mediados de los años cincuenta, cuando se buscaban explicaciones a diferentes temas, tales como la definición de los fines y objetivos de las empresas, así como las responsabilidades de estas”, lo que implica que la Responsabilidad Social Empresarial, de ahora en adelante RSE, ha estado presente a lo largo de la historia generando cambios globales que impactan en la sociedad.

En el presente estudio cualitativo se identificó si la variable independiente género de los gerentes y/o propietarios como la unidad de análisis de esta investigación de las empresas dedicadas al desarrollo de Software influye en las prácticas de RSE de la organización, haciendo énfasis en los enfoques de: (a) Gestión de personal, se averiguó la calidad de vida, bienestar laboral y desarrollo de los empleados; (b) Gestión de Entorno y medio ambiente, se contempló el desempeño en cuanto a Calidad, apoyo a la comunidad, cuidado del medio ambiente, clientes externos; y, (c) Ética empresarial en la cual se evaluó el conocimiento de RSE, existencia de políticas o valores éticos, socialización de las políticas y conductas éticas, comportamiento ético, inversión Social; considerando en especial a los gerentes ó propietarios de las PYMES de las empresas dedicadas a tecnología, los mismos que promueven o condicionan sobre las prácticas de Responsabilidad Social en este tipo de organizaciones.

Según (Herrera, Larrán, Lechuga, & Martínez, 2016) los estudios en cuanto a Responsabilidad Social se han enfocado en las grandes organizaciones, siendo escasas las investigaciones en las PYMES, en especial a las dedicadas a soluciones tecnológicas.

Con este antecedente el presente estudio permite analizar si las estrategias y el comportamiento de estas empresas, que aplican RSE, están influenciadas por el género de la persona que las administra.

Figura 1. Flujo de estudio de Responsabilidad Social en las PYMES de tecnología.



Antecedentes del Problema

Se ha puesto de manifiesto que la PYMES a más de contribuir de manera económicamente activa al desarrollo de la sociedad, aspecto que ha pasado de ser meramente económica a transformarse en una perspectiva complementaria en la cual la RSE llega a formar parte del ser humano y a incrustarse como una obligación permanente de la organización hacia los grupos de interés.

La Responsabilidad Social ha sido un tema presente en la evolución de las organizaciones siendo parte de la estrategia para acercarse a los consumidores, determinar sus necesidades, poner en alto la imagen pública de la empresa, marcar incesantemente un diferencial frente a la competencia y lograr una relación positiva y duradera con los grupos de interés.

Enunciado del Problema

El objetivo de la Responsabilidad Social es contribuir al desarrollo sostenible. Mundialmente las organizaciones y sus grupos de interés, son cada vez más conscientes

de la necesidad y de los beneficios de un comportamiento socialmente responsable (Norma ISO 26000, 2010). Uno de los elementos clave para generar una buena reputación corporativa es tener un adecuado comportamiento basado en la RSE, pensamiento demostrado en la literatura propia de comportamiento organizacional (Shanley & Fombrun, 1990).

La investigación está enfocada en conocer si el género del gerente y/o propietario de las empresas dedicadas a tecnología influye en generar estrategias de RSE en las PYMES que proveen soluciones tecnológicas.

El investigador (Cuadrado, 2014) mencionó que es evidente que las prácticas de liderazgo e implementación de estrategias de gestión, varían por las características particulares del género, influyendo en el éxito de la empresa en cuanto a Responsabilidad Social en los ámbitos de ética empresarial, medio ambiente, obligación con la comunidad, publicidad responsable y calidad de vida laboral.

Propósito del Estudio

El objetivo de este estudio cualitativo es indagar, en primer lugar, si las empresas dedicadas a las soluciones tecnológicas cumplen con lineamientos de RSE enfocados en la gestión del personal, ética empresarial y gestión del entorno y medio ambiente, partiendo del análisis de género de los propietarios o gerentes que dirigen las PYMES que se dedican a soluciones tecnológicas, como el Desarrollo de Software, ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito, sector Centro-Norte, identificar que dimensiones de la RSE han implementado estas empresas objetivo y en qué grado la variable género influye en las decisiones para que estas organizaciones hayan incorporado RSE en su gestión. Las características del personal directivo son diferentes y, por ende, el estilo de dirección, es decir, la forma en que cada directivo gestiona y ejecuta los objetivos y actividades de su compañía que le corresponden, en especial lo

relacionado con responsabilidad ética, social y medioambiental (Martinez Leon, Arcas, & Garcia, 2010).

El instrumento que se utilizó para esta investigación fue la entrevista semiestructurada, que permitió que el entrevistado se encuentre en su contexto natural, de manera que, se sienta cómodo y tenga a la mano la información que quisiera compartir con las investigadoras, en especial aquella relacionada a la situación actual, la perspectiva futura y las limitaciones que experimenta la empresa frente a las dimensiones de RSE.

Esta investigación cualitativa pretende responder a las siguientes preguntas: (a) ¿El género del gerente/propietario de la empresa objetivo influye en aplicar RSE?, (b) ¿Las empresas que se dedican al desarrollo de Software cumplen con normativas de RSE?, (c) ¿En qué dimensiones de la RSE hacen mayor énfasis las empresas dedicadas a tecnología en el Distrito Metropolitano de Quito sector Centro Norte?

Para responder estas preguntas es necesario tener un acercamiento con las empresas, para constatar si el género, de alguna manera, tiene influencia en la gestión de la empresa, teniendo como antecedente que, según los autores (García Solarte, García Perez, & Madrid Guijarro, 2012) hace algunos años el género femenino no tenía mayor participación en los cargos gerenciales o directivos, de manera que, ésta es una de las razones para conocer el grado de participación de hombres y mujeres desde su cargo de Gerentes y/o Propietarios, en la utilización de elementos de la RSE en su gestión empresarial.

Significancia del Estudio

Para (Huerta, Rivera, & Torres, 2015) en el pasado las empresas consideraban a la Responsabilidad Social como una forma de minimizar la utilidad de los accionistas y por consecuencia las acciones sociales eran consideradas un gasto, en la actualidad las

empresas incorporan prácticas socialmente responsables determinando resultados favorables para las mismas, como es el mejoramiento de la identidad de marca y la fidelización a los grupos de interés, de manera que, su aplicación se convierte en una inversión y no en un gasto.

La investigación basa su importancia en conocer la influencia del género de la persona que lidera la organización para incentivar la Responsabilidad Social y hacer de ella una expresión de la voluntad de la empresa en dar cumplimiento no solo a sus propias obligaciones, sino a todas aquellas que corresponden a la gestión de los grupos de interés (internos y externos).

Los autores (García Solarte, García Perez, & Madrid Guijarro, 2012) plantean que los hombres y mujeres gestionan los negocios de forma diferente, es claro que existe diferencias en el comportamiento del género en cargos directivos, los hombres tienden a ser autocráticos y orientados a las tareas, emprendedores, autónomos, dominantes y competitivos mientras que las mujeres se destacan por cumplir los nuevos compromisos.

En base a la información de AESOFT Market (Asociación Ecuatoriana de Empresas de Software) se seleccionó las empresas que se dedican a dar Servicios tecnológicos especialmente en software y que están radicadas en el Distrito Metropolitano de Quito Sector Centro-Norte. Se decidió realizar una entrevista semiestructurada validada y revisada, cuyas preguntas, parte del instrumento de investigación, fueron elaboradas bajo un protocolo y guía de diálogo, para luego ser aplicadas a los gerentes o propietarios encargados de la gestión de la RSE en las organizaciones.

Naturaleza del Estudio

El estudio cuenta con un alcance explicativo, pues va más allá de describir conceptos, por lo que responde a las causas de eventos sociales, en este caso explorar y describir la variable género y su posible influencia en Responsabilidad Social en las empresas dedicadas al desarrollo de Software, luego se determinó las posibles dimensiones de RSE que pueden formar parte de este tipo de organizaciones, Gestión de Ética Profesional, Gestión del Personal, Gestión del entorno y medio ambiente.

Por otro lado se aplicó un diseño de investigación no experimental de horizonte transversal, pues no existe control de variable en este estudio cualitativo, basado en el diseño etnográfico, respecto al desempeño de las empresas de tecnología.

La información se recolectó en el mes de Julio 2020, los instrumentos de investigación utilizados fueron las entrevistas semiestructuradas, las mismas que fueron grabadas y transcritas previo consentimiento informado y compromiso de confidencialidad; además, se usó la observación en línea a los sitios WEB oficiales de las empresas en estudio.

Definición de Términos

Responsabilidad Social Empresarial: (Abreu & Badii, 2006, pág. 67) mencionó que, “Es una visión integral de la sociedad y del desarrollo que entiende que el crecimiento económico y la productividad, están asociados con las mejoras en la calidad de vida de la gente y proporcionar bienestar a la sociedad y al medio ambiente”.

Grupos de interés: “Cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado de alguna manera explícita o implícita; voluntaria o involuntaria, tenga alguna apuesta hecha en la marcha de la empresa; y que si, por un lado, se ven condicionados, de manera más o menos directa, por la actividad de aquélla, pueden, a su vez, condicionarla.” (Fernández Fernández & Bajo Sanjuán, 2012, pág. 135)

Desarrollo de software: “Es una disciplina de la ingeniería que comprende todos los aspectos de la producción del software desde la etapa inicial y especificaciones del sistema hasta el mantenimiento de este después de su implementación” (Romero Díaz & Peña Korenblum, 2008, pág. 24)

Género: “Es el conjunto de creencias, prescripciones y atribuciones que se construyen socialmente tomando a la diferencia sexual como base. El género ordena espacios diferenciados, tareas complementarias y actitudes distintas para cada sexo, y dificulta conceptualizar a las mujeres y los hombres como "iguales" (Lamas, 2007, pág. 1)

Limitaciones

La presente investigación considera a las PYMES dedicadas al servicio de tecnología que se encuentran ubicadas geográficamente en el Distrito Metropolitano de Quito sector Centro - Norte, este análisis se llevó a cabo en el segundo semestre del año 2020 y está direccionado a gerentes y/o propietarios de las empresas mencionadas, el instrumento de investigación aplicado fue la entrevista semiestructurada realizada a través de los canales digitales como Teams y Zoom.

La investigación cuenta con ciertas limitaciones debido a que no todas estas organizaciones tienen actividades específicas para evidenciar la Responsabilidad Social, así como, la disponibilidad de los gerentes o dueños de las empresas mencionadas para que aporten al estudio. La dificultad que está atravesando el mundo ha limitado el acceso de manera presencial de las investigadoras a las empresas objetivo, lo que ha dificultado la aplicación de la técnica de observación a los responsables de compartir la información en su ambiente natural.

Delimitaciones

En esta investigación ha tomado en cuenta a las empresas dedicadas al servicio soluciones tecnológicas que se encuentran ubicadas geográficamente en el Distrito Metropolitano de Quito sector Centro - Norte, a futuro este estudio se lo puedo replicar en otros sectores de la ciudad de Quito y en otras ciudades, zonas, regiones o en diferentes tipos de industrias.

Resumen

El objetivo principal de esta investigación es identificar en qué grado el género del gerente/propietario influye en las empresas dedicadas al servicio de tecnología para aplicar RSE relacionada a las dimensiones planteadas en este estudio.

Los investigadores (Vives & Peinado-Vara, 2011), indicaron que en América Latina las empresas se encuentran en una fase inicial en cuanto a Responsabilidad Social, sin embargo, en Ecuador las organizaciones todavía no dan el valor a este tipo de iniciativas, lo comenta Roque Morán, presidente del IRSE, Instituto de responsabilidad Social del Ecuador, cuya labor es la de promover, publicar, patrocinar e inculcar prácticas de RSE en el país, el objetivo de esta institución es guiar en la implementación de las dimensiones de la RSE y la consolidación del desarrollo sostenible de las empresas.

Debido a que no existen estudios de RSE en el tipo de compañías seleccionadas como objetivo, la investigación basa su importancia en responder a las siguientes preguntas: (a) ¿El género del gerente/propietario de la empresa objetivo influye en hacer RSE?, (b) ¿Las empresas que se dedican al desarrollo de Software cumplen con RSE?, (c) ¿En qué dimensiones de la RSE hacen mayor énfasis las empresas dedicadas a tecnología?

La información se recolectó mediante entrevistas semiestructuradas a través de un protocolo y guía de diálogo y, observación digital; cuya unidad de análisis fueron los Gerentes/propietarios de las empresas que se dedican al desarrollo de Software.

Capítulo 2: Revisión de la literatura

De acuerdo a (de Castro Sanz, 2005, pág. 25) “la Responsabilidad Social Empresarial se define como el conjunto de obligaciones éticas de la empresa, una vez cumplida la legislación vigente, que surgen de la relación con sus grupos de interés y del desarrollo de su actividad de la que se derivan impactos en el ámbito social, medioambiental, laboral y de derechos humanos en un contexto global de los que la empresa es responsable”. Según esta definición se puede entender que la RSE integra los temas sociales, laborales, medioambientales y los de derechos humanos, en la gestión de la organización; misma que no es indiferente ante los acontecimientos de la sociedad. Es por esta razón que el presente artículo pretende determinar la importancia, énfasis y dedicación de las PYMES de soluciones tecnológicas del sector centro - norte del Distrito Metropolitano de Quito, sobre el sistema de gestión de RSE que aplican cada una de ellas, centrándose en el análisis de la influencia del género del Gerente y/o Propietario como factor principal de impulso a la implementación y gestión de temas relacionados con la RSE.

Estructura

Según el autor (de Castro Sanz, 2005) la RSE es un cúmulo de compromisos que la organización tiene para con sus grupos de interés, estas obligaciones pueden darse en varias dimensiones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos en la gestión de la empresa; varios investigadores especifican dimensiones para definir si una empresa aplica Responsabilidad Social frente a sus grupos de interés; (Núñez, 2003) plantea tres enfoques: (a) Derechos humanos y (b)

temas laborales sujetos al cumplimiento de las reglas internacionales y, (c) el enfoque ambiental es decir, la responsabilidad que la organización tiene con la gestión del medio ambiente y con el entorno externo que genera su actividad productiva.

En referencia a los enfoques principales de RSE (Mele & Garriga, 2004) señalan la existencia de varios enfoques principales para definir la Responsabilidad Social en una empresa, incluso contradictorios entre sí, estos son el enfoque instrumental, que apuesta por una conducta ética y responsable dando un valor social y competitivo a la organización, es decir, da importancia no solo a cumplir con los objetivos financieros sino incluyen a las necesidades y demandas de los grupos de interés, incluso influyendo en la toma de decisiones; un segundo enfoque es el político, cuyo centro es el uso del poder de las corporaciones de forma responsable; un tercer enfoque lo definen basándose en las teorías integrativas, es decir que, la organización da mucha importancia a las solicitudes sociales de sus grupos de interés; y, una última perspectiva se respalda en las teorías que abordan la responsabilidad ética de las organizaciones ante la sociedad; siendo los más sobresalientes el enfoque instrumental y el enfoque basado en responsabilidad ética, ambos enfoques están estrechamente ligados con la Responsabilidad Social. En los últimos años ha tomado fuerza la fusión de la estrategia económica de la organización con el valor estratégico que se le ha dado a la Responsabilidad Social.

Según (Núñez, 2003), existen varias orientaciones que se aplican a la Responsabilidad Social, plantea tres enfoques: derechos humanos, laborales y ambientales, el enfoque en cuanto a derechos humanos y laborales son los que están sujetos al cumplimiento de las leyes estándares internacionales (Declaración Internacional de Derechos Humanos de Naciones Unidas) y el enfoque ambiental se refiere a la responsabilidad que la empresa debe tener con el hábitat externo que genera

su actividad productiva, entre ellos administración de recursos naturales, control de contaminación, manejo de desechos y el mismo ciclo del producto que comercialice. Además (Núñez, 2003) , define que el comportamiento social y ambiental considera varias dimensiones: la filantropía, la ética, las decisiones y políticas de la empresa y su rendición de cuentas, la cadena de valor y la regularización de las normas comerciales. Estas distintas dimensiones de la RSE apuntan hacia nuevas formas de desarrollo productivo de la organización y tienden a promover el desarrollo financiero apoyado en un cuadro de sostenibilidad responsable.

Al abordar el tema de Responsabilidad Social se debe entender que es un compromiso adquirido mediante patrones de conducta, acciones responsables y compromisos éticos por parte del principal actor de una organización, Gerente y/o Propietario.

“Pues el principal objetivo de la RSE radica, en brindar elementos de dirección y gestión consistentes para el desarrollo de un modelo de empresa sostenible, que busquen la satisfacción de las necesidades de los diferentes grupos de interés y, por tanto, generar un cambio de mentalidad en lo que se refiere a una gestión socialmente responsable” (Cardona & Hernández Cobos, 2010, pág. 44)

Además, para cumplir con Responsabilidad Social se debe tomar en cuenta algunos Principios Básicos como:

Transparencia, la organización da total acceso a la información proporcionada sobre su gestión y comportamiento social,

Materialidad, la organización toma en cuenta las necesidades de sus grupos de interés para cumplir con sus expectativas y hacer frente a los impactos directos o indirectos que pueda causar de la empresa.

Verificabilidad, la organización se somete a la verificación y análisis de expertos para conocer su cumplimiento en las acciones emprendidas sobre RSE.

Visión amplia, la organización debe determinar qué impacto causa a nivel mundial ya que éste recaerá sobre las futuras generaciones y ser sostenible en el tiempo.

Mejora continua, la organización debe enfocar sus esfuerzos en la mejora constante a través de la RSE con el fin de mantener firme su funcionalidad.

Naturaleza social de la organización, “La RSE está arraigada en la creencia y reconocimiento de la naturaleza social de las organizaciones, como valor que prevalece sobre cualquier otra consideración de tipo económico o técnico. Destaca el valor y el papel del ser humano como ente individual y social, origen y fin de la organización.” (Cardona & Hernández Cobos, 2010, pág. 65).

En las organizaciones el análisis de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial requiere la identificación de los agentes con mayor responsabilidad en la actuación sobre este campo, siendo los Gerentes y/o Propietarios quienes poseen total responsabilidad sobre el enfoque ético de la organización y determinan el rumbo operativo de la empresa. En sus manos está el ordenar los actos orientados al desarrollo sostenible, al compromiso ambiental y social, y eso los convierte en los principales responsables de las actuaciones, tanto operativas como estratégicas, en el desarrollo del objeto social de la empresa y el impacto que ésta genere.

Los componentes para evaluar la RSE que (Padilla, Arévalo, Bustamante, & Vidal, 2017) señalan son: factores para evaluar la responsabilidad económica al impacto de las inversiones en el bienestar público e impacto económico en la comunidad, adecuación del precio en el producto, productos socialmente responsables y establecimiento de objetivos en RSE; en cuanto a los factores para valorar la Responsabilidad Social se ha tomado en cuenta la satisfacción laboral de los

empleados, el porcentaje de rotación del personal, capacitaciones a empleados, satisfacción, reclamos y quejas de los clientes, política social, código de ética, políticas y procedimientos; en cuanto a averiguar la responsabilidad medioambiental, se toman en cuenta las siguientes dimensiones: nivel de financiamiento de proyectos orientados al medio ambiente, nivel de compromisos con políticas medioambientales.

En el estudio realizado por (Coba Molina, Díaz Córdova, Zurita Meza, & Proaño López, 2017) , se menciona que existen cinco dimensiones principales en las que las organizaciones están enfocadas para lograr RSE en la Organización, estas son: dimensión con enfoque social, medioambiental, colaborativa, ética y redes; además señalan que en América Latina la Responsabilidad Social se encuentra en una etapa inicial y en el Ecuador las empresas no se encuentran comprometidas con la RSE, constituyendo un nuevo paradigma que gradualmente se está implementando en las compañías con el objetivo de difundir los principios sociales.

En la actualidad las empresas cuentan con personas de ambos géneros en cargos gerenciales, siendo éstos los que planifican, organizan, direccionan y controlan cada una de las actividades realizadas por la organización en relación a Responsabilidad Social, con el fin de cumplir con la normativa vigente de funcionamiento de la RSE, determinar el impacto que tiene la marca en sus grupos de interés y conseguir la fidelización e identificación de los clientes con la empresa, entre otras ventajas de su aplicación. El enfoque y el compromiso que los Gerentes y/o Propietarios tienen sobre la RSE, logra una cultura organizacional, transparente, clara, homogénea y estándar. Tomando en cuenta que es un tema relativamente nuevo y que contempla varias líneas complicadas de delimitar, la Responsabilidad Social no tiene carácter obligatorio en las organizaciones, lo que hace que se genere una discusión en torno a la siguiente

disyuntiva: normas o leyes versus compromisos voluntarios y desconfianza empresarial versus susceptibilidad social respecto de la intervención pública.

Para (Núñez, 2003), los grupos de interés poseen un rol proactivo de la ciudadanía organizada, pues son entes monitores de los indicadores de medición de las prácticas de Responsabilidad Social y ambiental de las organizaciones. En cuanto a la definición de los indicadores señala que éstos, deben evaluar el cumplimiento de la ley, la gestión responsable, la calidad de los productos, de los procesos internos y sobre todo, las políticas de inversión privada ambiental y social; además (Núñez, 2003), afirma que la empresa debe propiciar las condiciones laborales para sus empleados y el respeto a los derechos humanos para los mismos.

Según (de la Cuesta González, 2004), los activos de una empresa no son solo los tangibles, sino que se consideran también: las capacidades de los trabajadores, la confianza de los clientes o proveedores y la imagen de la empresa dentro de la sociedad, entre otras características, estos activos no pueden ser valorados a corto plazo, pero, son categóricos en el largo plazo, a esto le denominó capital social, este capital favorece y se amplía con el uso centrado en la lealtad y la confianza, creando un nuevo modelo de empresa socialmente responsable, siendo de agrado de todos los grupos de interés, estos argumentos se vierten en favor de la RSE desde distintas ópticas e intereses, morales, económicas o sociales.

Para (Herrera, Larrán, Lechuga, & Martínez, 2016), es indiscutible el interés que despiertan las actividades relacionadas con Responsabilidad Social, obteniendo resultados favorables de esta interacción a medida que mejoran los estados financieros de la empresa, al sentir que se va incrementado la reputación, el valor de marca y, constituyendo el reflejo de los beneficios de los clientes, trabajadores, accionistas,

directores y demás partes relacionadas con la empresa, de tal forma que, cumpla con las expectativas e identificación de los grupos de interés y, esto dependerá de la capacidad de organización y de la implementación de buenas prácticas que satisfagan sus intereses transformándose en una ventaja competitiva. En la mayoría de empresas el denominado éxito individual, es decir, que posea una economía sostenible y socialmente responsable no solo se refiere a las buenas prácticas sociales, ambientales y económicas, sino que dependen de su entorno colectivo organizativo, sin importar el tamaño o la dedicación de sus actividades en la organización.

De acuerdo a (Villacis Laínez, Suarez Núñez, & Guillín Llanos, 2016), en el Ecuador se han ejecutado cambios a nivel de leyes y requerimientos a las organizaciones privadas solicitando el compromiso con el medio ambiente, la sociedad, su entorno y los grupos de interés incluyendo valores éticos corporativos, comunitarios e individuales. Además, señalan que, en Ecuador existe un instituto (IRSE) que se encarga de promover, publicar y patrocinar la ejecución de una cultura y práctica de RSE que apoye el progreso sostenible de empresas e instituciones con un objetivo en común el cuidado del medio ambiente y la consolidación del desarrollo sostenible, por otro lado, el Municipio Metropolitano de Quito, también apoya con un reconocimiento a las empresas que han incorporado a su gestión prácticas de RSE.

Es justamente por ello, que existe el interés de investigar un segmento de empresas dedicadas a una determinada actividad productiva, para verificar como sus particularidades condicionan las prácticas, la motivación y el alcance de sus actividades en RSE. Esta investigación pretende, conocer el nivel de desarrollo de prácticas de RSE por parte de las empresas de tecnología dedicadas al desarrollo de Software, así como la incidencia de factores definidos en el nivel de desempeño de estas entidades que tengan

relación con RSE, específicamente se analizará la diversidad de género del gerente/propietario. Además, se estudia la realidad de las empresas de tecnología, identificando de esta manera como el género influye en el desempeño de las organizaciones objeto de estudio, en cuanto se refiere a una buena práctica de Responsabilidad Social.

La Norma Internacional ISO 26000 ayuda a las empresas a contribuir al progreso sostenible. Pretende que las organizaciones adopten un entendimiento general sobre responsabilidad social, no solo por el cumplimiento con la ley sino también por concientizar sobre el impacto que causan sobre la comunidad y medio ambiente.

Comportamiento ético: De acuerdo con la norma ISO 26000 el comportamiento ético de una organización baso en valores de honestidad, equidad e integridad; estos valores involucran la preocupación por las personas, animales y medio ambiente, y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas.

Gestión de Personal: Según la (Norma ISO 26000, 2010)en cuanto al capital humano la organización deben responder a los valores de respeto, consideración, normas de salud y seguridad ocupacional, procedimientos para gestionar reclamos y sugerencias, capacitación continua, participación de las ganancias de la empresa, entre otros.

Gestión de Entorno y medio Ambiente: De acuerdo a las (Norma ISO 26000, 2010), las organizaciones deben resolver varios desafíos ambientales como contaminación, la degradación del hábitat, el deterioro de los asentamientos urbanos y

rurales, etc siendo amenazas crecientes para el bienestar de la sociedad y el medio ambiente, por ello esta dimensión del RSE es importante.

Resumen

Varios investigadores especifican dimensiones para definir si una empresa incorpora Responsabilidad Social en la gestión de sus grupos de interés.

Según el autor (de Castro Sanz, 2005), la RSE es un cúmulo de compromisos que la organización tiene para con sus grupos de interés, plantea varias dimensiones entre ellas las sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos; (Núñez, 2003), señala tres enfoques: derechos humanos, laborales y el enfoque ambiental.

(Padilla, Arévalo, Bustamante, & Vidal, 2017), señalan que los factores para cumplir con RSE deben interferir con inversiones económicas, bienestar público, valoración de la Responsabilidad Social, ética empresarial y medio ambiente.

En América Latina la RSE se encuentra en una fase inicial, en nuestro país las empresas carecen de una cultura organizacional para ejercer la RSE con sus grupos de interés, sin embargo, existe el instituto (IRSE) que apoya el progreso sostenible de las empresas e instituciones con un propósito en común el cuidado del medio ambiente y la consolidación del desarrollo sostenible además el Municipio Metropolitano de Quito, también apoya con un reconocimiento a las empresas que practican RSE.

Es indiscutible el creciente interés que están provocando los temas asociados a la Responsabilidad Social (RSE), desde el área académica, sector público, privado, financiero y social, entre otras. En este sentido el presente estudio pretende, conocer el nivel de desarrollo y de desempeño de las empresas dedicadas a tecnología.

Conclusión

La Responsabilidad Social, es el compromiso que las empresas asumen con los grupos de interés, el medio ambiente y la sociedad, intentando maximizar los efectos positivos y minimizar los negativos de su funcionamiento. Las empresas al incluir RSE como parte de sus prácticas de gestión, consiguen, que exista una empatía positiva entre organizaciones, la comunidad y el medio ambiente, lo que propicia una conexión social, solidaria y respetuosa con el medio ambiente.

A través de la investigación y análisis de la información obtenida de los Gerentes y/o Propietarios de las PYMES seleccionadas, se determina el enfoque, dedicación y compromiso que estas empresas mantienen con los grupos de interés y el medio ambiente, apoyados en las normas de RSE. De esta manera se evidenció en que dimensiones de RSE han trabajado los Gerentes y/o Propietarios de las empresas de tecnología y qué género (masculino o femenino), ha impulsado el tema con mayor intensidad.

En este estudio se evidenció, en que dimensiones de RSE han trabajado los Gerentes y/o Propietarios de las empresas de tecnología y qué género (masculino o femenino), ha impulsado el tema con mayor intensidad.

Capítulo 3: Método

El desarrollo de la investigación parte del objetivo planteado en el capítulo uno, donde el estudio propone dar como resultado, en primer lugar el desempeño relacionado a Responsabilidad Social Empresarial de las empresas dedicadas a tecnología específicamente en el desarrollo de software, ubicadas geográficamente en la ciudad de Quito sector Centro- Norte y, en segundo lugar cómo influye en la toma de

decisiones en cuanto a RSE la variable género, de los gerentes y/o propietarios de las empresas anteriormente mencionadas. Para identificar las dimensiones de RSE en la cual las empresas objetivo hicieron mayor énfasis se hizo un análisis cualitativo, aplicando entrevistas semiestructuradas, observación en línea; estos instrumentos permitieron explorar el entorno de las empresas mencionadas sin perder de vista el contexto en el cual se desenvuelven. (Alvarez-Gayou Jurgenson, Camacho, Maldonado, & Trejo Garcia, 2014), señalan que el método cualitativo es un término que abarca una serie de procesos y técnicas con valía interpretativa que pretende describir los hechos que se suceden de modo natural, es decir, es un punto de vista interpretativo naturalista hacia el objetivo de la investigación, por lo que estudia el ambiente en su contexto natural interpretando el sentido de las variables de acuerdo con la significancia que poseen las personas involucradas.

Diseño de la Investigación

Para esta investigación se utilizó el diseño etnográfico con enfoque cualitativo, este estudio de investigación es no experimental con un horizonte transversal, pues no hay control de las variables, se analizó el género como variable principal para conocer si influye en que las empresas desarrollen prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. En tal sentido fue pertinente una adecuada investigación de las dimensiones de RSE que practican las compañías. El instrumento que se utilizó, consistió en un grupo de preguntas realizadas a través de entrevistas semiestructuradas y observación en línea bajo el consentimiento de cada unidad de análisis, para definir el grado de participación de la empresa en los siguientes enfoques: (a) Gestión de personal, calidad de vida, bienestar laboral, desarrollo del personal; (b) Ética Empresarial, se indagó sobre inversión Social, comportamiento ético y, (c) en el enfoque de Gestión del Entorno, se exploró la calidad, eficiencia e innovación de la

empresa, y, a partir de la investigación de estos elementos, se determinó el grado de implementación de Responsabilidad Social Empresarial, de cada una de las compañías.

Es de enfoque cualitativo, porque permitió un acercamiento interpretativo y naturalista a la unidad de análisis, lo que significa que las autoras lograron identificar, interpretar y dar sentido a las respuestas otorgadas por los gerentes/propietarios en cuanto a las prácticas que las organizaciones hacen en el tema de RSE y la influencia de género en estas.

Se utilizó el diseño Etnográfico, para interpretar si las empresas objetivo, trabajan con Responsabilidad Social, como la practican y si el género interviene en este contexto, se analizó la información verbal obtenida de los entrevistados para entender la realidad en la que se desenvuelven en el ámbito de RSE y la técnica no verbal como observación digital de los sitios web de estas empresas.

La investigación es, no experimental con horizonte transversal, debido a que las investigadoras no manipularon ni controlaron las variables, se limitaron a observar los hechos de las organizaciones en cuanto a RSE se refiere en su ambiente natural, obteniendo la información de las empresas seleccionadas de manera directa para luego ser interpretada.

Pertinencia del Diseño

Según (Angeles Guevara & Silva Carmona, 2017) la pertinencia de un estudio es algo acertado para el entorno que puede ayudar a otros investigadores a realizar otras averiguaciones tomando como referencia y enmarcándose dentro de un contexto específico. La pertinencia del método cualitativo que analiza el proceso natural de los

acontecimientos, es decir, no existe manejo ni motivación del ambiente por parte de las investigadoras.

Partiendo de este concepto la presente investigación indagó el entorno natural en el cual las empresas seleccionadas desarrollan RSE, es decir, se analizó si el género influye en la toma de decisiones para que las organizaciones practiquen Responsabilidad Social Empresarial y en que enfoque lo ejercen, de acuerdo a los parámetros establecidos en la literatura.

Población y Muestra

Para el análisis cualitativo la población definida se obtuvo a partir de la Base de datos AESOFT MARKET (Asociación Ecuatoriana de Software), la misma que, es una plataforma que permite encontrar las empresas dedicadas a Software de acuerdo a su capacidad tecnológica para todos los sectores productivos del Ecuador. Se encontró en esta base de datos 56 empresas a nivel nacional, de las cuales 45 empresas en la ciudad de Quito y, 28 empresas dedicadas a este servicio que se ajustan a la población objetivo de la investigación, al ser PYMES y encontrarse ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito, sector Centro- Norte. Estas empresas se encuentran legalmente constituidas y reconocidas en la Superintendencia de Compañías, el detalle de la información obtenida se encuentra en la Tabla 1.

Tabla 1. Número de empresas Registradas en AESOFT MARKET de acuerdo a los productos tecnológicos que ofrece en el Ecuador

Población	Número empresas
Empresas dedicadas al desarrollo de Software en Ecuador	56
Empresas dedicadas al desarrollo de Software en el Distrito Metropolitano de Quito	45

Nota. Información actualizada al año 2020. Considera empresas que se dedican al desarrollo de software registradas en AESOFT MARKET.

Muestra

Para el presente estudio de investigación, se seleccionó a los gerentes/propietarios de cada de una de las empresas dedicadas al desarrollo de tecnología ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito Sector Centro Norte, como la unidad de análisis, con quienes previamente se hizo un acercamiento, para explicarles el proyecto, por tanto, conocían de los objetivos de la investigación, se aseguró a los entrevistados, la confidencialidad de la entrevista y de la grabación (ver detalle en Apéndice A).

Consentimiento Informado

Para la recolección de los datos en nuestra investigación se informó a los gerentes/propietarios de las empresas participantes, el objetivo de la misma, y, se solicitó su aprobación para ser entrevistado voluntariamente a través de medios digitales, se envió de manera digital la carta de consentimiento informado que se describe en el Apéndice A.

Confidencialidad

Las entrevistas semiestructuradas realizadas a los gerentes/propietarios de las empresas en estudio fueron almacenadas bajo estándares de seguridad informática cuya

clave de acceso a dicha información la conocen las investigadoras de este estudio, de tal forma que esta información se encuentra bajo una rigurosa confidencialidad.

Localización Geográfica

El presente estudio de investigación se limita a las PYMES de tecnología dedicadas al desarrollo de Software, ubicadas geográficamente en el Distrito Metropolitano de Quito sector Centro-Norte, cuya unidad de análisis son los gerentes y/o propietarios.

Instrumentación

El instrumento de investigación utilizado fue la entrevista semiestructurada, para aplicar este instrumento las autoras crearon y emplearon una entrevista previa, este instrumento se aplicó a dos empresas de la muestra para identificar el comportamiento de las organizaciones en cuanto a Responsabilidad Social. El objetivo de estas entrevistas fue recibir la retroalimentación para recabar observaciones que permitan adaptar de mejor manera el instrumento existente de acuerdo a la realidad de las empresas dedicadas a la tecnología, y posterior aplicar al resto de empresas, en el Apéndice B se muestra el formato utilizado. Además, se utilizó observaciones en línea a los sitios oficiales de las empresas en estudio para obtener la información digital publicada sobre RSE, como se detalla en el Apéndice C.

Recolección

Para la recolección de información se aplicó la entrevista semiestructurada y la observación digital a las empresas objetivo; las entrevistas se hicieron de manera virtual en el ambiente natural de las unidades de análisis con apoyo de la tecnología, previo consentimiento del entrevistado para la grabación de la misma.

Por otro lado, para complementar el estudio, se utilizó la técnica de observación digital utilizando una guía de revisión con el propósito de evidenciar si las empresas objetivo del presente estudio publicaron algún tipo de prácticas en cuanto a RSE en su sitio WEB o en algún otro medio digital. Apéndice C.

Análisis de Datos

El análisis de datos se realizó luego de la recolección de la información obtenida en base a los instrumentos de investigación, con la ayuda del sistema Atlas TI se logró organizar, agrupar y gestionar las entrevistas de investigación. Con ayuda de la aplicación tecnológica se identificó las palabras que en las entrevistas de investigación fueron más pronunciadas o citadas, identificando 18, una vez identificadas estas palabras se definieron las categorías para agruparlas.

En la figura 2 se muestra el conteo de las palabras que fueron más citadas en los instrumentos de investigación.



Figura 2. Conteo de palabras más mencionadas en las Citas de los instrumentos de investigación

Se describieron 26 categorías comunes definidas considerando palabras, citas, imágenes y expresiones en una matriz hermenéutica de responsabilidad social; las categorías se refieren a las acciones en las cuales deben enfocarse las empresas para

cumplir con RSE y la Matriz hermenéutica es la formación de estas categorías en función de los instrumentos de investigación como se muestra en la figura 3.

En la figura 3. Se presenta la matriz hermenéutica con los códigos de RS, el cuadro refleja frases relacionadas a temas RSE. Cada frase es una categoría o código.



Figura 3. Matriz hermenéutica de RSE de acuerdo a las palabras más citadas en los instrumentos de investigación

Como se muestra en la figura 3, en esta matriz consta el número de citas por código, que corresponde a la cantidad de veces que han sido mencionados u observados en las entrevistas de investigación; posterior a la definición de los códigos, éstos se vincularon con las citas mencionadas u observadas en los instrumentos de investigación.

Luego se procedió a agrupar estos códigos en las dimensiones de RSE definidas en este documento, en base a estas agrupaciones se empezó a hacer el análisis de la investigación. En la figura 4 se muestran los nodos correspondientes a la dimensión Ética Empresarial de RSE

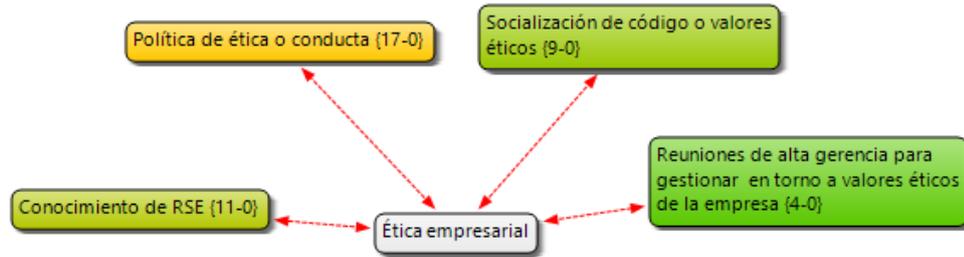


Figura 4. Red de Ética Empresarial y sus nodos

En la figura 5. se muestra los nodos correspondientes a la dimensión Gestión de Personal de RSE



Figura 5. Red de Gestión de Personal y sus nodos

En la figura 6. se muestra los nodos correspondientes a la dimensión de Gestión de Entorno y medio ambiente de RSE



Figura 6. Red de Entorno y medio ambiente y sus nodos

De las categorías definidas en la matriz Hermenéutica de RSE se identificó la participación de las empresas en cada uno de los temas (cumple, no cumple, en proceso), evidenciando el género de la unidad de análisis y la disponibilidad de la categoría o tema en la observación en línea como se muestra en el Apéndice D, para cada una de las empresas analizadas, luego se sumó las respuestas afirmativas de cada una de las empresas en sentido vertical, posterior se realizó el mismo proceso en sentido horizontal agrupando las respuestas afirmativas de acuerdo al género, con el propósito de identificar el grado de participación tienen en RSE los hombres o mujeres, como se muestra en el Apéndice E.

Para determinar la dimensión de RSE que mayor desempeño tienen las empresas objetivo, se agrupó las categorías de acuerdo a la dimensión a la que pertenecen, definiendo el género, resultados deseados, resultado generados por los instrumentos de investigación y porcentaje de cumplimiento, como se detalla en la Tabla 2, de tal manera que se obtuvieron los resultados reflejados en el Apéndice F por cada una de las dimensiones de RSE.

Tabla 2. Parámetros para determinar en qué dimensión de la RSE se desempeñan las empresas

Parámetros	Descripción
Género	Género de la Unidad de análisis de la empresa en estudio.
Resultados deseados	Se contabilizo el número de categorías multiplicado por las empresas objetivos segmentado por género y dimensión de RSE
Resultados del Instrumento	Se contabilizo las respuestas afirmativas por cada una de las categorías localizadas por género.
Porcentaje de cumplimiento	Mediante una regla de tres se identificó la proporcionalidad del resultado del instrumento respecto al valor deseado.

Validez y Confiabilidad

Todo instrumento de recolección de datos debe tener como características principales la validez y confiabilidad; “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernandez-Sampieri, Fernandez-Collado, & Baptista, 2016, pág. 200), es el grado en que el instrumento de medición, produce resultados consistentes y coherentes; logrando credibilidad en el análisis de la investigación que se desea proyectar ante los demás, la confiabilidad se refiere a resultados sólidos, seguros, adecuados, reales, previsible y semejantes a sí mismos en diferentes tiempos.

La investigación cualitativa se encarga de reducir el error de medición al nivel más bajo posible.

“El investigador es el responsable en proporcionar los resultados, es el que responde ante la investigación del estudio, para confiar en la investigación cualitativa” (Plaza-Guzman, Uriguen-Aguirre, & Bejarano-Copo, 2017, pág. 347), además el investigador se enfrenta a una realidad compleja y cambiante, siendo el instrumento de investigación su aliado para actuar como un medidor entre la realidad y el

conocimiento. Entonces se puede decir que el investigador es quien proporciona la confiabilidad del estudio a través de los distintos métodos, procedimientos y estrategias utilizados. Para (Plaza-Guzman, Uriguen-Aguirre, & Bejarano-Copo, 2017) , el investigador que utiliza la metodología cualitativa en el proceso estructural del estudio cuenta con dos técnicas: (a) Las grabaciones de audio y de vídeo; (b) La de triangulación de varias fuentes de datos, perspectivas teóricas, observadores, y procedimientos metodológicos. En este estudio se utilizaron para la triangulación de la investigación: (a) Las grabaciones de la entrevista semiestructuradas ejecutada a la unidad de análisis; (b) La literatura RSE basada en publicaciones científicas, revistas, libros, entre otros y, (c) La observación digital de los respaldos relacionados a las prácticas de RSE en las páginas digitales de las empresas que accedieron a la entrevista.

La adecuada recolección y manejo de la información cualitativa asegura un alto nivel de validez y confiabilidad, por lo tanto, puede ser utilizada en futuras investigaciones relacionadas con el tema.

(Hernandez-Sampieri, Fernandez-Collado, & Baptista, 2016, pág. 201) , señala que “la validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”, es decir, mide la autenticidad del instrumento empleado, la entrevista se puede emplear a grupos conocidos comprobando el comportamiento de éstos y contrastando datos previos.

En este sentido la validez y confiabilidad del estudio de investigación se basa en la triangulación del análisis de la literatura, las respuestas proporcionadas por la unidad de análisis, y la observación en línea de las publicaciones en las páginas oficiales de las empresas que formaron parte de la entrevista; los resultados obtenidos reflejan información representativa para el estudio relacionado a RSE en las empresas que se

dedican al desarrollo de Software en el Distrito Metropolitano de Quito, sector Centro-Norte.

En la figura 7 se muestra la triangulación utilizada para la investigación.

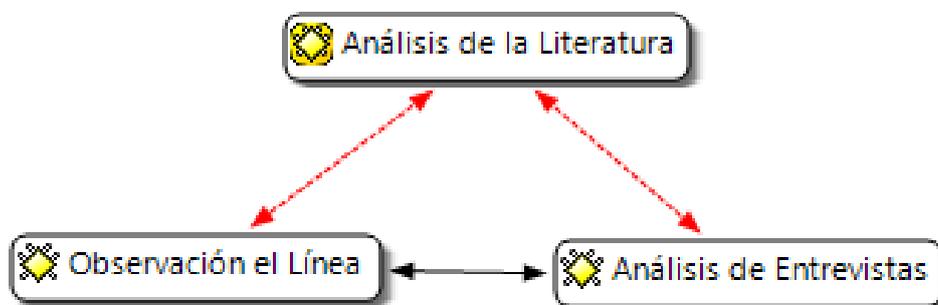


Figura 7. Triangulación empleada en la Investigación.

Resumen

Para esta investigación se utilizó el diseño etnográfico con enfoque cualitativo, el estudio de investigación es no experimental de horizonte transversal, pues no hay control de las variables. Se analizó el género y la influencia en las empresas dedicadas al desarrollo de Software en el Distrito Metropolitano de Quito sector Centro-Norte practiquen Responsabilidad Social Empresarial; además se evaluó los posibles enfoques de RSE que cumplen este tipo de organizaciones, llevando a cabo una investigación respecto al desempeño en: (a) gestión de personal, (b) ética empresarial y, (c) gestión del entorno, estos factores son respaldados en la literatura. La información se recolectó mediante entrevistas semiestructuradas las mismas que fueron realizadas mediante un protocolo y guía de diálogo, la aplicación de este instrumento se llevó a cabo en el mes de Julio del año 2020 a las empresas objetivo, previo consentimiento informado, y, a los participantes se les certificó la confidencialidad de la indagación. Además, se utilizó la técnica de observación en línea, avistando la información disponible en los sitios Web de las empresas.

La validez y confiabilidad del documento planteado en este estudio de investigación fue basado en el análisis de la literatura, las entrevistas semiestructuradas realizadas a los gerentes/propietarios y la observación en línea de las páginas digitales y entornos virtuales de las empresas que accedieron a la entrevista mediante una guía de revisión Apéndice C, que sirvieron a las investigadoras para el análisis de la información.

Capítulo 4: Resultados

En la investigación la unidad de análisis es el Gerente/propietario de las empresas dedicadas al desarrollo de Software ubicadas geográficamente en el Distrito Metropolitano de Quito, sector Centro – Norte. El objetivo de este estudio es verificar si la variable independiente como el género de los entrevistados influye en la toma de decisiones para la práctica de RSE y en que dimensiones de la RSE éstas intervienen; las dimensiones que se ha considerado en este estudio son: (a) Gestión personal; (b) Ética empresarial; y, (c) Gestión del Entorno.

Para (Hernandez-Sampieri, Fernandez-Collado, & Baptista, 2016) la característica principal de la investigación cualitativa es la adecuación de la evidencia, es decir para el proceso de la investigación, el primer paso debe ser la indagación de varios documentos, artículos científicos, revistas, entre otros, con el propósito de adquirir el conocimiento necesario sobre RSE y determinar la existencia de estudios relacionados similares al tema planteado por las investigadoras. En este caso en particular, se evidenció la no existencia de un estudio de RSE en las empresas objeto de este estudio.

Se emplearon para esta investigación 232 horas, que consistieron en 60 horas en el análisis de la literatura, 40 horas para la estructura y redacción del documento, 20 horas se emplearon para la recolección, definición y elaboración de la base de datos de

las empresas objetivo, 20 horas en la elaboración y correcciones del instrumento de investigación (entrevista), 25 horas de seguimiento e interacción con los participantes, 12 horas de grabación en audio y video de las entrevistas a la unidad de análisis, 25 horas de transcripción de las entrevistas grabadas, el número de páginas que dio como resultado esta transcripción fue de 40 páginas, y, finalmente 30 horas para el análisis y generación de resultados de la investigación; este proceso fue realizado en un periodo de 10 meses.

El proceso de análisis se basó en la inmersión de los datos, la clasificación de las dimensiones de RSE, las codificaciones y en las comparaciones que caracteriza al enfoque cualitativo. Los códigos y las categorías fueron clasificados y comparados de acuerdo a la información proporcionada por los entrevistados hasta que el análisis dejó de producir códigos y categorías nuevas, es decir, que todos los datos fueron incluidos denominándose a esto saturación (Hernandez-Sampieri, Fernandez-Collado, & Baptista, 2016)

Perfil de los informantes

Para la selección de los informantes en el presente estudio se consideró que, la unidad de análisis de investigación sean los gerentes/propietarios de las empresas económicamente activas dedicadas al desarrollo de software ubicadas geográficamente en la zona Centro Norte del Distrito Metropolitano de Quito, debido a que los gerentes/propietarios cuentan con suficiente conocimiento sobre el tema abordado en la investigación, con capacidad para comunicar estos conocimientos y voluntad de cooperación.

Resultados de los criterios estudiados

En esta investigación se presentan los resultados principales obtenidos de los instrumentos aplicados a los gerentes y/o propietarios de las empresas tecnológicas

dedicadas al desarrollo de software del Distrito Metropolitano de Quito, Sector Centro-Norte, se ha hecho énfasis en los resultados obtenidos de las entrevistas y guías de observación digital, privilegiando a los temas de RSE examinados en la literatura de este estudio. El análisis permitió examinar la relación entre la variable género y las dimensiones de RSE aplicadas por las empresas seleccionadas.

Los resultados de los instrumentos de investigación se encuentran organizados en las siguientes secciones:

- a) Dimensión de RSE – Ética empresarial
- b) Dimensión de RSE - Gestión de Personal
- c) Dimensión de RSE – Gestión de Entorno y medio Ambiente
- d) Influencia de la variable género en RSE en las empresas de tecnología
- e) En qué dimensiones de la RSE hacen mayor énfasis las empresas objetivo

Dimensión de RSE – Ética empresarial

Con ayuda del sistema Atlas TI y la codificación de los criterios que responden a la dimensión de ética empresarial, se exploró la importancia que la unidad de análisis profundizó en cuanto a los objetivos corporativos que se relacionan con la dimensión de ética empresarial de RSE como: a) el conocimiento de Responsabilidad de Social, b) la socialización de código de ética o valores éticos, c) las reuniones de alta gerencia para

gestionar en torno a los valores éticos de la empresa y, d) la existencia de Políticas de Ética o Conducta

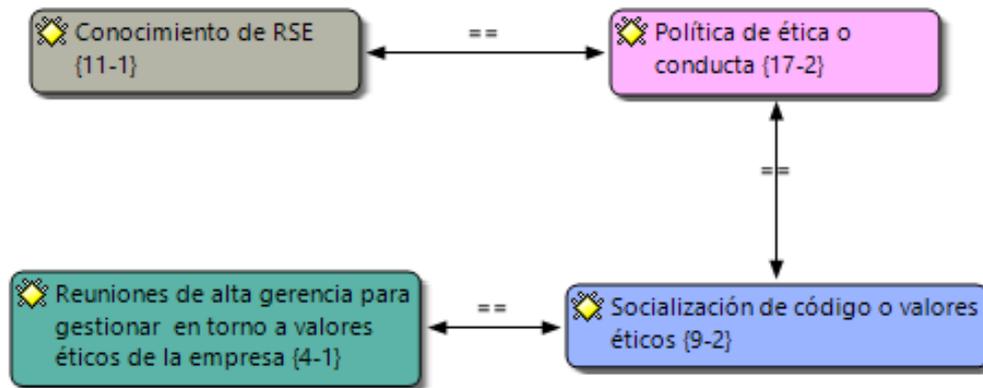


Figura 7. Red Semántica de Ética Empresarial

En la figura 8, se muestra la Red Semántica con los nodos y aristas que nos permiten visualizar la forma como se relacionan las categorías definidas para *Ética empresarial*, el grado de importancia que las empresas en estudio asignan a los objetivos vinculados con RSE en cuanto a ética empresarial se refiere reflejando sus valores implícitos como “brindar a sus clientes productos de calidad”, “desarrollar software que satisfaga las necesidades del cliente”, “productos confiables y con garantía”, “cumplimiento con la ley laboral de parte de la empresa”, “seguridad y sigilo de la información”, “existencia de un código de ética o valores”.

Se pudo identificar el conocimiento del concepto de RSE en las empresas analizadas, de hecho, algunas de ellas han publicado en sus sitios web oficiales las actividades que realizan de RSE; para las empresas es importante contar con políticas, principios y valores éticos, ya que en torno a estos crean una cultura organizacional, estableciendo el comportamiento de los individuos, procesos bien elaborados con enfoque responsable en beneficio de la empresa y su entorno, basados en la honestidad, satisfacción del clientes, transparencia y calidad, valores que han sido socializados al

cliente interno y externo de varias maneras, entre ellas folletos, charlas de inducción, difusión digital, página web, señaléticas de conducta, ética dirigida a los grupos de interés.

En cuanto a las *reuniones de alta gerencia para el seguimiento al tema de los valores éticos de la empresa*, se las realizan periódicamente y en ellas se analiza el impacto de las actividades de la empresa sobre el medio ambiente, la comunidad, el cliente interno y externo. Probablemente sea más fácil adaptar la RSE a una organización grande, sin embargo, las empresas en estudio conocen que la RSE es un “Compromiso moral que se tiene con la comunidad y el medio ambiente”, en estas reuniones se analizan el actuar de las empresas de manera consiente y coherente a nivel interno y externo, haciendo énfasis en la importancia del capital humano como pilar fundamental de la organización y en la buena relación todos los grupos de interés que tengan contacto con la empresa.

Dimensión de RSE – Gestión del Personal

Una de las dimensiones en las que se desarrolla la RSE es la gestión con el personal, más allá de las obligaciones legales que la empresa debe cumplir en relación a su capital humano, la unidad de análisis de la investigación hace énfasis en otro tipo de vinculación con el personal como: a) Recurso humano pilar fundamental, b) Contratación de Personal por conocimiento y experiencia, c) Igualdad de Oportunidades, d) Participación de los empleados en las ganancias, e) Seguridad y salud laboral, f) Motivación al trabajo en equipo, g) Gestión de la vida Laboral y personal del empleado, h) buen trato al empleado, i) Programa de Capacitación o becas, j) No discriminación, diversidad de empleados, k) Procedimiento para reclamos, sugerencias y denuncias, l) programas de promoción para los empleados, m) Socialización de código y valores de ética.

En la figura 9 se muestra la red Semántica con sus nodos y aristas que permiten visualizar la forma que se relacionan las categorías de la Dimensión Gestión de Personal

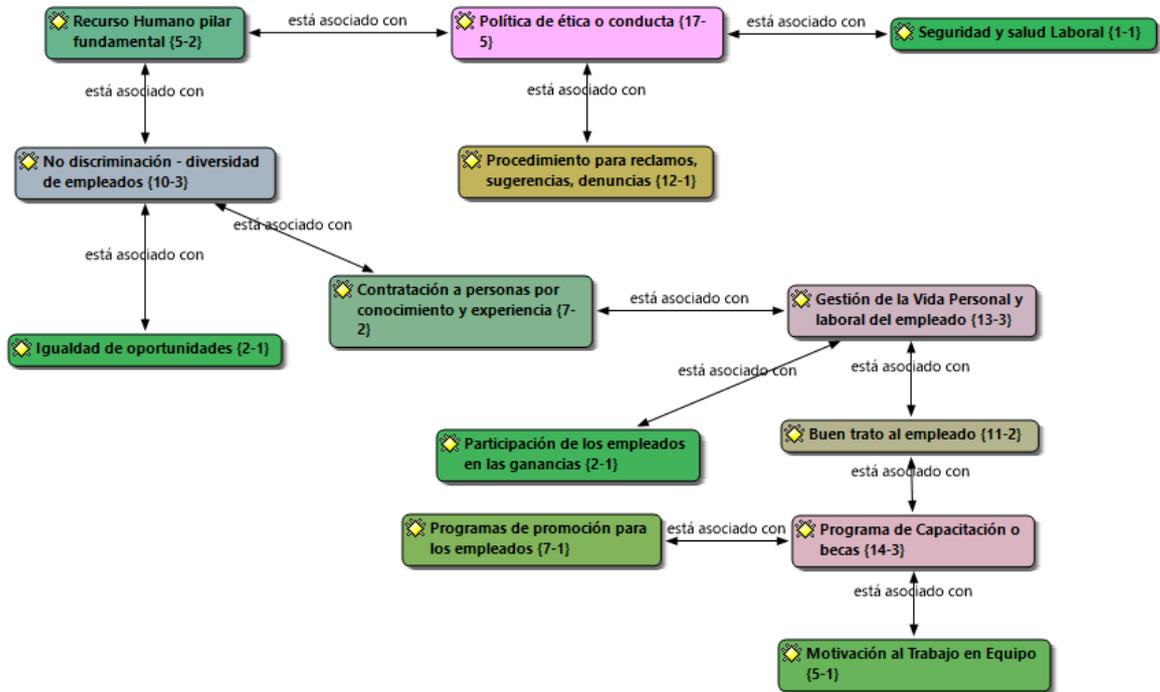


Figura 8. Red Semántica de Gestión de Personal

Recurso humano pilar fundamental: El capital humano es el principal componente diferenciador de una empresa, depende de éste, su experiencia y conocimientos para satisfacer al cliente. Por esta razón las organizaciones con procesos establecidos para la buena gestión de personal son más seguras en sus resultados. Las unidades de análisis a las cuales se aplicó el estudio, han comprendido que el funcionamiento, crecimiento y el mantener activa la empresa en el mercado se debe a sus empleados, por esta razón, afirman mantener una relación estrecha con su equipo de trabajo, identifican y analizan estrategias a través de las cuales la participación de los empleados en actividades de la empresa permite un nivel mayor de identificación con la organización con la finalidad de lograr la retención del capital humano.

No discriminación – diversidad de empleados: la discriminación género, origen étnico, afiliación religiosa incluso la edad no han sido factores determinantes para la contratación de personal con diversidad cultural, por otro lado, aquellas organizaciones que hacen reuniones de alta gerencia para gestionar en torno a los valores éticos de la empresa, demuestran procedimientos para el manejo de situación de discriminación de acuerdo a ley laboral establecida en el Ecuador, las empresas en cuestión mencionan que al contratar un individuo toman en cuenta su conocimiento y su experiencia en el uso y manejo de los recursos informáticos sin tomar en cuenta género, etnia, edad o religión.

Igualdad de oportunidades: La igualdad implica manifestar un trato similar a todas las personas, teniendo en cuenta las diferencias y situaciones individuales, para ofrecer mejores oportunidades de desarrollo dentro de una empresa. Es así como las empresas de tecnología entrevistadas, coinciden en mantener una igualdad de oportunidades entre sus empleados, a través de: capacitaciones, oportunidad de ascensos, salario adecuado al puesto que ocupa un empleado, análisis de posibles mejoras para toda la empresa en cuanto a clima laboral, cultura organizacional, comunicación interna y externa, y mayor compromiso con el personal.

Contratación de personas por conocimiento y experiencia: El conocimiento y la experiencia es fundamental en una persona para ser contratada por una empresa. Las organizaciones pretenden agregar valor en su equipo de trabajo a través de empleados que aporten conocimientos, estrategias y experiencia. Es así como, las empresas de tecnología saben que contratar personas con conocimientos y experiencia en el desarrollo de software es fundamental para el crecimiento de la organización ya que se fusionan estas características con la necesidad de aprender de los individuos que inician en este tipo de empresas.

Seguridad y salud laboral: Es un proceso interdisciplinario enfocado en la aplicación de medidas para el desarrollo de las actividades laborales de los empleados, bajo la prevención de riesgos derivados del trabajo. De acuerdo con los criterios de los entrevistados, en su mayoría, tiene acciones de seguridad y salud para los empleados con el fin de mantener activo al capital de trabajo a través de charlas de prevención de riesgos; con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Participación de los empleados en las ganancias: La participación de los empleados en las ganancias de las empresas es un derecho que adquiere un empleado por ley al ser contratado por una organización; sin embargo, existen empresas que van más allá del cumplimiento con la ley, es decir motivan y hacen parte a los empleados de otro tipo de ingresos, por ejemplo, a través de bonos entregados al final de un periodo y posterior a los proyectos cumplidos. Este tipo de incentivos permite a las empresas retener a su talento humano y aprovechar su conocimiento.

Socialización de código y valores éticos: A través de las políticas de Ética de una organización se trata de hacer efectivos los principios y valores de la misma, de esta manera conociendo los procesos y procedimientos para tomar decisiones y saber cómo comportarse ante las diferentes situaciones que se presenten en el entorno de la empresa, la socialización a la comunidad interna y externa de estos valores comunes que sirven como guía para el buen comportamiento del personal, estimulando y fomentando la cultura organizacional, de tal manera que, genere confianza, lealtad del empleado; las empresas socializan éstos códigos de ética publicando en los sitios web, correos digitales, charlas de inducción, entre otros.

Gestión de vida personal y laboral del empleado: (Latorre Navarro, 2011) señaló que, las empresas se acoplan a su medio ambiente con las estrategias y políticas que hayan establecido, por ello, la gestión de vida personal y laboral del empleado es

la clave para que el capital humano se adapte a su entorno ya que, de eso depende el fracaso o éxito de una compañía, la calidad de vida laboral de un empleado según el análisis exploratorio a las empresas objetivo, se ve reflejado en la salud, el bienestar laboral y familiar, un adecuado ambiente de trabajo, equipos computacionales adecuados para el desarrollo de sus actividades, de tal manera que, los productos que ofrecen las empresas dedicadas al desarrollo de software sea de calidad y a la vanguardia de la tecnología, garantizando la calidad del producto y la satisfacción del cliente y, reflejándose en los resultados económicos de la organización.

Buen trato al empleado: basado en el compromiso de la organización hacia con él y su familia tratando de buscar el equilibrio entre empleado-familia-empresa, remuneración equitativa, condiciones laborales seguras y un trato justo; algunas empresas denominan al activo humano como el pilar fundamental de la organización.

Programas de capacitación o becas: En las empresas dedicadas al desarrollo de software la capacitación es fundamental porque a más de contribuir al desarrollo de los empleados en lo personal y profesional, la empresa cuenta con personal calificado para el desarrollo de sus operaciones potenciando la productividad y el desempeño; las empresas objeto llevan a cabo los programas de capacitación en línea de manera continua en herramientas tecnológicas, servicio al cliente; las becas son manejadas en programas de ayuda financiera o en otros casos tiempo libre para que el empleado pueda superarse profesionalmente y aporte con su conocimiento a la empresa aumentando de esta manera la rentabilidad, reduciendo la necesidad de la supervisión, incrementado la calidad de trabajo y productividad de la empresa.

Programas de promoción para empleados: La gestión y planes de carrera en una empresa impacta directamente en la motivación de los empleados, teniendo efectos positivos en la producción y bajando drásticamente la rotación del personal (Maldonado

& Perucca, 2008); las empresas investigadas reconocen que existe la posibilidad de que el activo humano puede obtener y desarrollar competencias que le permitan agregar valor a su carrera afectando positivamente a su empleabilidad, mencionan que la empresa reconoce la superación del empleado y en algunas de ellas existen políticas establecidas, otras mencionan que muchos de sus colaboradores empezaron como ingenieros Juniors y ahora son arquitectos senior de esta manera existe la motivación personal y las ganas de superación lo cual es una ventaja para ambas partes empresa-empleado, además mencionan el intercambio de colaboradores con otras filiales, tratando de no perder competitividad en el mercado.

Procedimiento para reclamos, sugerencias y denuncias: Considerar tener un buzón de sugerencias en una organización es tener información rápida y fluida, genera compromiso y fidelidad de los empleados, éstos al ser un factor muy importante para la empresa son fuente de innovación e ideas nuevas para la organización, existen medios para canalizar estos reclamos, sugerencias o denuncias de parte del empleado como buzón físico dentro de la organización o buzón digital, éstos son encauzados a Talento Humano, este departamento se encarga de dar el respectivo seguimiento y solución, en algunos caso interviene el líder o gerente de proyecto con la discrecionalidad del caso.

Motivación al trabajo en equipo: La motivación a los miembros de un equipo implica la satisfacción en el lugar de trabajo y acciones positivas que influyan sobre el rendimiento de estas personas. Las empresas en estudio se enfocan en mantener motivado a su equipo de trabajo, mediante la asignación de proyectos que permiten desarrollar sus capacidades y conocimientos bajo la supervisión de líderes o persona encargada de un proyecto. Por otra parte, estos líderes de proyecto son los encargados de asignar las actividades al equipo y conocer sus necesidades, las cuales serán

transmitidas a Talento Humano para determinar estrategias que apoyen a mejorar la permanencia y desenvolvimiento de los trabajadores en la empresa.

Dimensión de RSE – Gestión del entorno y medio ambiente

La responsabilidad social y ambiental es el compromiso que las organizaciones tienen para con la comunidad, el medio ambiente y su entorno haciendo que la atención y el cuidado a estos refleje a los consumidores y creando la “conciencia ambiental” es decir, son clientes que tienen su estilo de vida en armonía con el bienestar de la comunidad y medio ambiente por ello exigen productos y servicios que se acoplen a su forma de vida y pensamiento. Es importante mencionar que las empresas objetivo están motivadas a la colaboración con las fundaciones y comunidad mediante donaciones económicas, con equipos informáticos y asesoramiento técnico; en cuanto al medio ambiente las empresas hacen campañas de reciclaje, de reforestación, permacultura, restauraciones sociales y ambientales; una de las estrategias que promueven estas empresas es concientizar al personal interno y a sus clientes externos la necesidad de proteger y cuidar el medio ambiente.

En la figura 10, se muestra la red Semántica con sus nodos y aristas que permiten visualizar la forma que se relacionan las categorías de la Dimensión de RSE Gestión

del entorno y medio ambiente.

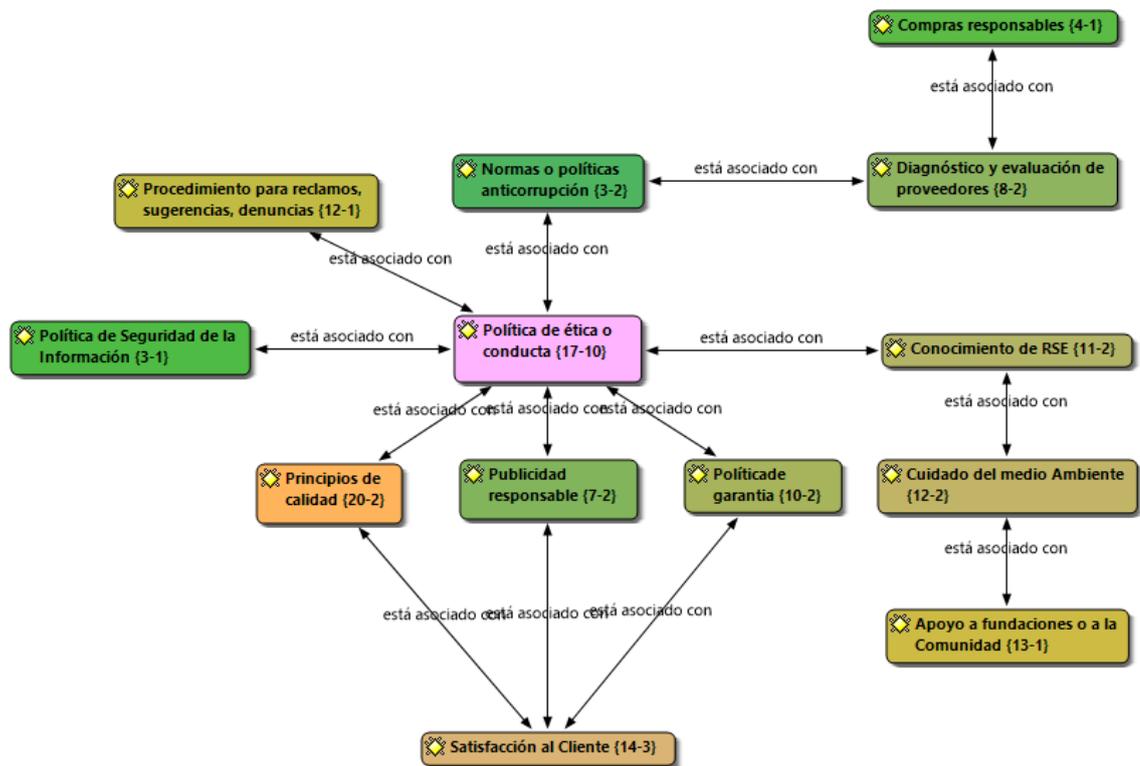


Figura 9. Red Semántica de Gestión del entorno y medio ambiente

Satisfacción del cliente: la probabilidad de comprar a futuro un producto de la misma empresa se incrementa cuando el cliente muestra satisfacción, pues esta es una métrica que mide la recompensa de los consumidores y la lealtad de los clientes, la satisfacción de los clientes es clave y debe ser tomada en cuenta dentro de las estrategias de las empresas; las empresas objeto manifiestan que “sin clientes no hay razón de la empresa”, el respeto, la calidad y la excelencia del servicio hacia los clientes ha permitido construir sólidas relaciones de confianza hacia las empresas de tecnología, lo que obliga de alguna manera el compromiso con los objetivos para ofrecer soluciones informáticas de acuerdo a las necesidades del cliente.

Principios de Calidad: El servicio de calidad a los clientes es un factor clave y diferenciador para la organización, ya que esto mantiene la preferencia de los interesados; en las empresas objetivo, los servicios especializados aseguran la calidad

de software, consultoría en tecnología de la información, este servicio se da con personal comprometido con la excelencia, honesto y calificado para brindar soluciones oportunas y efectivas con aplicaciones que agregan valor, para ello las empresas han buscado diversas alternativas para cumplir con las exigencias del cliente mejorando cada vez el buen trato, una mejor atención al implementar el software, tiempos razonables de entrega, constante innovación, definición de los posibles riesgos al implementar un sistema; es decir, consideran un enfoque integral de los componentes que intervienen en el desarrollo y operación del sistema, llevando a cabo actividades de control y asegurando la calidad en cada una de las etapas de ejecución del software mediante procedimientos de control de calidad.

Política de garantía: para un cliente la garantía es fundamental cuando adquiere un producto o servicio, a más de ser un derecho establecido en la Constitución, la garantía es un compromiso entre el vendedor y el consumidor que trata de proteger los derechos del afectado; las empresas en estudio mencionaron que, si sus productos no tuvieran garantía, no serían de calidad y si el software no es de calidad el consumidor no puede estar seguro con su producto. La garantía de las aplicaciones la demuestran revisando los componentes del proyecto, analizando y revisando los requerimientos del cliente o negocio, validando los diseños del software, realizando pruebas de funcionalidad, control de calidad en las actividades de soporte, mejoramiento continuo en el proceso de calidad, seguimiento de las guías de cambio, entre otros.

Publicidad responsable: la publicidad va ligada a la responsabilidad, las organizaciones se comportan de manera ética y sus campañas publicitarias deben gozar de credibilidad, confianza, respeto hacia sus competidores y consumidores, dentro de un marco legal aceptable para cuidar su reputación e identidad de marca; las empresas objetivo se basan en los valores planteados dentro de su código de ética como la

honestidad, confianza y respeto dando a conocer el producto y el alcance que este posee, otras empresas hacen publicidad de acuerdo al mercado en el que se desenvuelven y sus anuncios van dirigidos a esos segmentos, la publicidad va concatenada con la personalización de los sistemas informáticos.

Políticas de seguridad de la Información: la Seguridad de la información debe adaptarse al tipo de la organización, es decir no todas las empresas deben poseer la misma política en cuanto seguridad ya que depende del tipo de negocio, del tamaño de la empresa, entre otros, pero lo común de esta política es que debe basarse en la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que emite la empresa y sus grupos de interés; en las empresas objetivo existen personas autorizadas para manejar cierta información o documentación que se genera en la organización, al ser empresas tecnológicas casi toda la información la tienen almacenada en formatos digitales, en la nube y la información que generan los sistemas informáticos se encuentran bajo un estricto proceso de validez, veracidad, confiabilidad y accesible a los usuarios autorizados para disponer de ella en cuanto lo requieran y garantizando su protección.

Procedimiento para reclamos, sugerencias y denuncias: el sistema de sugerencias, peticiones, reclamos e incluso felicitaciones de parte de los grupos de interés externos como proveedores, clientes, comunidad, estado, permite a la empresa conocer las distintas declaraciones e inquietudes de su entorno externo favoreciendo a la organización en el camino hacia la excelencia para ello las empresas objetivo han mencionada que tienen procedimientos para este tipo de manifestaciones, mencionan que existen una mínima cantidad de reclamos y en caso de existir le dan un seguimiento personalizado de tal manera que la satisfacción del cliente sea positiva y la empresa pueda mantener su estatus de calidad y buen servicio.

Normas o políticas anticorrupción: La política anticorrupción es un documento a través del cual se establecen normas, reglas y pautas relacionadas con la conducta de los empleados, empleador, proveedores y clientes; las partes evidencian, conocen y firman el documento comprometiéndose a cumplir con sus disposiciones. Las empresas de tecnología no cuentan con un documento por escrito de políticas anticorrupción; sin embargo, tienen reglas al interior de estas, para evitar que la organización sea parte de prácticas ilícitas que perjudiquen su correcto funcionamiento y crecimiento, las empresas mencionan que no reciben coimas o sobornos de los proveedores ni tampoco dan regalías para ser parte de un contrato de venta de alguna aplicación que ellos ofrecen.

Compras Responsables: Son consideradas como una necesidad de la empresa que se debe satisfacer al realizar las compras con un presupuesto determinado para su funcionamiento, así también son parte del cumplimiento de los factores ambientales y sociales, relacionados con el ciclo de vida del producto/servicio. Las empresas objetivo manifiestan que sus compras las realizan a un número específico de proveedores con quienes mantienen una relación laboral por varios años, además que cumplen con características específicas en sus productos permitiendo que el resultado final en el desarrollo de software garantice la oferta de la empresa hacia los clientes, manteniendo una forma equilibrada y duradera de preservar el interés del medio ambiente, la sociedad en la forma de actuar a corto, mediano y largo plazo.

Diagnóstico y evaluación de proveedores: Las empresas deben evaluar a sus proveedores a través de un formato específico que les permita documentar esta acción, con la finalidad de aprobar los productos/servicios, políticas de crédito, costos, entre otros, que reciben de ellos. A través de las entrevistas se ha conocido que las empresas que participaron en el estudio no tienen políticas establecidas plasmadas en un

documento; esta actividad se ha realizado por normas establecidas de forma verbal, como, por ejemplo, se recibe varias cotizaciones de los proveedores luego se evalúa la de acuerdo con las características solicitadas y se escoge las que estén de acuerdo con lo requerido, se considera esencial que los proveedores sean partners.

Conocimiento de RSE: La Responsabilidad Social Empresarial influye en la competitividad de una empresa porque involucra a la comunidad en su funcionamiento e incentiva en producir mejores productos/servicios y procesos, lo que resulta en una mayor satisfacción y lealtad del cliente con la empresa. EL conocimiento que tienen las empresas en estudio sobre RSE es básico, consideran que realizan RSE al interactuar con la comunidad a través de varios programas, donaciones, cuidado y cumplimiento del capital humano, satisfacción al cliente, productos/servicios de calidad, entre otros.

Cuidado del Medio Ambiente: Es necesario concientizar sobre el cuidado del ambiente, las empresas de tecnología lo realizan a través de campañas de reciclaje de equipos, disminuyendo el consumo de papel, plantar árboles, etc. Este factor es importante y va ligado a sus estrategias de funcionamiento, además, manifiestan que el cuidar el medio ambiente es una forma de plasmar en la mente de sus clientes la imagen de la empresa logrando que se identifiquen con el bienestar humano y ambiental, otras empresas también mencionan el cuidado del suelo mediante la permacultura en lugares donde la minería y explotación de petróleo han ocasionado serios problemas a la flora y fauna del sector.

Apoyo a Fundaciones o a la Comunidad: Las empresas en estudio coinciden en la necesidad de apoyar a fundaciones o a la comunidad con productos/servicios o dinero con la finalidad de sumar esfuerzos para mejorar el bienestar de las personas involucradas. Además, estas empresas consideran importante conocer los problemas y

necesidades de su entorno a través de programas de sensibilización involucrando a los empleados en campañas como planta un árbol, reciclaje, etc.

Influencia de la variable género en RSE en las empresas de tecnología

Como hemos mencionado, las empresas en estudio dedicadas a tecnología, hacen responsabilidad social en los ámbitos de Ética empresarial, Gestión de Personal y Gestión de entorno y medio Ambiente, sin embargo, la participación de hombres y mujeres no es igualitaria, ya que el estilo directivo de género difiere en la toma de decisiones y en la cultura organizacional; este estudio tiene como objetivo conocer la incidencia del género en la RSE de las empresas objeto, los resultados obtenidos demuestran que la mayor participación en las categorías definidas en la matriz hermenéutica de RSE es correspondiente al género masculino como se indica en el Apéndice D, aunque es mínima la diferencia pero existe mayor participación del hombre en las estrategias empresariales basadas en responsabilidad social, como se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3. Porcentaje de cumplimiento en RSE de acuerdo al género en RSE

Género	Cumplimiento en categorías definidas	% Cumplimiento con RSE
Femenino	57	46%
Masculino	66	54%

En la figura 11. Se muestra el porcentaje de participación de género en las categorías definidas de RSE

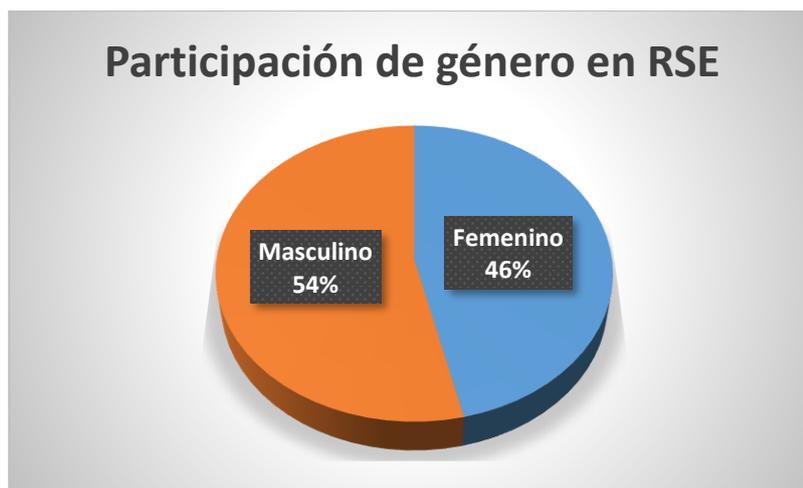


Figura 10. Participación de género en RSE en empresas de tecnología

Mayor énfasis en RSE las empresas objetivo

De acuerdo a los resultados obtenidos en la matriz hermenéutica de RSE para determinar cuál es el mayor enfoque que las organizaciones objetivo dan a las dimensiones.

Como resultado se obtuvo que la dimensión en la que más se orientan las empresas informáticas es la Ética Empresarial, con un porcentaje total de cumplimiento de 87.50%, segmentando este cumplimiento por género se especifica que el desempeño del género femenino en las empresas objetivo es del 91% y en las empresas lideradas por el género masculino es el 83,33%, como se muestra en la tabla 4

Tabla 4. Porcentaje de cumplimiento de las empresas objetivo de acuerdo al género en Ética Empresarial

Género	Resultados de Instrumento	Valor deseado	% de cumplimiento
Femenino	11	12	91,67%
Masculino	10	12	83,33%
Total	21	24	87,50%

En cuanto a la dimensión Gestión del Personal el resultado total de cumplimiento en este enfoque es del 78,20%, dividido por género, se obtuvo el 74,36%

de desempeño en el género femenino y el 82,05% de cumplimiento en esta dimensión del género masculino. Como se muestra en la Tabla 5

Tabla 5. Porcentaje de cumplimiento de las empresas objetivo de acuerdo al género en Gestión del Personal

Género	Resultados de Instrumento	Valor deseado	% de cumplimiento
Femenino	29	39	74,36%
Masculino	32	39	82,05%
Total	61	78	78,20%

En el cumplimiento de Gestión del Entorno y Medio ambiente se obtuvo como resultado total el 83,33%, correspondiendo al género femenino el 74,36% y el desempeño en las empresas objetivo del género masculino corresponde al 92,31%.

Como se muestra en la tabla 6

Tabla 6. Porcentaje de cumplimiento de las empresas objetivo de acuerdo al género en Gestión del Entorno y Medio Ambiente

Género	Resultados de Instrumento	Valor deseado	% de cumplimiento
Femenino	29	39	74,36%
Masculino	36	39	92,31%
Total	65	78	83,33%

Resumen

Los resultados obtenidos en el estudio, señalan que las empresas de tecnología son socialmente responsables cumpliendo con algún tipo de acción o colaboración a la comunidad y medio ambiente de acuerdo a las respuestas y observaciones aplicadas en los instrumentos de investigación.

Ética Empresarial: las empresas objetivo tienen conocimiento sobre Responsabilidad Social, han generado políticas, definido valores y conductas éticas, estos principios los han socializado con los grupos de interés internos y externo, mediante correspondencia digital, publicaciones en el sitio web de la organización, señaléticas de conducta, entre

otros; los altos directivos realizan reuniones periódicas para reafirmar temas relacionados a valores éticos de la empresa.

Gestión del Personal: las empresas objetivo consideran al capital humano como el pilar fundamental de la organización, por esta razón existen programas de capacitación fomentando el trabajo en equipo; buen trato al empleado con un adecuado entorno laboral e integrando a la familia dentro de la trilogía empleado-empresa-familia; participación de los empleados en las utilidades y bonos por cada proyecto realizado con éxito; no discriminación en cuanto a género, edad, religión, etnia es decir, al empleado se le contrata por su conocimiento y experiencia de esta manera se considera la igualdad de oportunidades; existen también políticas y normas de seguridad y salud ocupacional.

Gestión de Entorno y medio Ambiente: para las empresas objetivo su principal compromiso es con el cliente, la satisfacción de éste, basada en los valores como fuerza motriz que impulsa hacer productos de calidad, garantizando el servicio y la implementación de los mismos bajo normas de seguridad de la información; se realizan compras responsables diagnosticando y evaluando las cotizaciones de los proveedores evitando así la corrupción en cuanto a adquisiciones de hardware o software; las empresas dedicadas al desarrollo de software cumplen con el medio ambiente haciendo campañas de reciclaje, permacultura, reforestación, etc., y, apoyan a la comunidad con equipos informáticos, donación en efectivo, participación en eventos, entre otros.

La influencia de género si existe en las empresas objetivo, siendo las organizaciones lideradas por el género masculino las que más velan por sus grupos de interés con temas de RSE y por otro lado, son estas empresas, según los resultados obtenidos, las que hacen mayor énfasis en el enfoque de Ética Empresarial.

Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones

En el Ecuador el cumplimiento o la aplicación de RSE, no es obligatorio, sino que las empresas lo hacen por voluntad propia, por conciencia personal u organizacional, es decir, es una manera de corresponder con los grupos de interés, la sociedad y el medio ambiente. (Villacis Laínez, Suarez Núñez, & Guillín Llanos, 2016)

En el presente estudio de investigación las empresas dedicadas a soluciones tecnológicas colaboran con la sociedad y el medio ambiente, amparadas siempre en el buen comportamiento a través de la aplicación de los valores como la honestidad, transparencia, calidad y buen servicio.

Conclusiones

Los instrumentos aplicados en este estudio de investigación, permitieron identificar que las empresas objetivo si conocen sobre responsabilidad social y aplican esos conocimientos en diferente grado según la dimensión, Ética empresarial, Gestión de Personal y Gestión de entorno y medio ambiente.

De acuerdo a los principios de RSE que cumplen las empresas consideradas en el estudio, se concluye que el género si influye en la toma de decisiones y prácticas de RSE, tomando en cuenta que los resultados presentan una diferencia mínima.

De acuerdo a lo expresado a lo largo de la investigación, las empresas de tecnología, son socialmente responsables en las dimensiones de Gestión de Personal, Ética empresarial y Gestión del Entorno, cumpliendo con políticas de ética, socialización de principios y valores, reuniones de alta gerencia para tratar asuntos relacionados con ética empresarial, capacitación del personal, motivación a trabajar en equipo, seguridad laboral, participación de los empleados en las ganancias, igualdad de oportunidades, bienestar del empleado, no discriminación, cuidado del medio ambiente, normas o políticas anticorrupción, apoyo a fundaciones o a la comunidad, procesos para

evaluación de proveedores, políticas de garantía, principios de calidad, publicidad responsable, políticas o normas de seguridad de la información y procedimiento para gestionar reclamos y sugerencias.

Mediante la triangulación utilizada en el estudio de investigación, cuyo resultado reflejó que la dimensión con la que mayormente se alinean las empresas informáticas, es la de Ética Empresarial, considerando que todas las empresas entrevistadas poseen un código de ética y totalmente socializado a los grupos de interés.

Recomendaciones

En el estudio de investigación, el género de la unidad de análisis fue la principal variable, sin embargo, se recomienda que se debería tomar en cuenta la variable epistemológica en futuros estudios de RSE, ya que mediante la epistemología se puede definir el conocimiento del individuo y el modo de actuar en el mundo de la RSE dentro de la organización.

Debido a las limitaciones definidas en esta investigación, es necesario realizar una investigación de campo, ya que para el investigador es importante observar el ambiente natural en el que se desenvuelve la unidad de análisis con la finalidad de evidenciar lo que las personas hacen y no lo que dicen que hacen, por lo que, se recomienda hacer partícipes de los instrumentos de investigación a los demás miembros de los grupos de interés.

Las futuras investigaciones de acuerdo a la diversidad de interpretación que se ha presentado en este estudio en cuanto a RSE, podrán analizar a profundidad el cumplimiento de las dimensiones de RSE en este tipo de organizaciones.

Contribuciones teóricas y prácticas

Esta investigación se realizó con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre responsabilidad social, un estudio específicamente direccionado a las empresas de tecnología en su ambiente natural, cuyo resultado reflejó que son organizaciones socialmente responsables en las dimensiones de Ética Empresarial, Gestión de Personal y Gestión de entorno y medio ambiente.

En cuanto a condición práctica, esta investigación evidencia que la dimensión de Ética Empresarial es la de mayor desempeño en este tipo de empresas, sin embargo, la gestión de personal es la dimensión que tiene menor prioridad debido a la poca evidencia digital en los sitios web de este tipo de empresas, no obstante, las unidades de análisis mencionaron que el capital humano es el pilar fundamental del funcionamiento de la organización.

Futuras investigaciones

Debido a la no existencia de estudios similares en empresas de tecnología en la ciudad de Quito con relación a RSE se refiere, este estudio permite que sea el punto de partida para futuras investigaciones en el ámbito de RSE, y analizar a profundidad en que dimensiones de RSE hacen énfasis este tipo de organizaciones.

Referencias

- Abreu, J. L., & Badii, M. (2006). *Análisis del Concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. DaenaJournal.
- Alvarez-Gayou Jurgenson, J. L., Camacho, S. M., Maldonado, G., & Trejo Garcia, C. (2014). La investigación Cualitativa. *Revistas y Boletines Científicos XIKUA*.
- Angeles Guevara, S., & Silva Carmona, L. (2017). Los estudios de pertinencia y factibilidad: Elemento indispensable en el diseño de un plan de estudios. *Congreso Nacional de Investigación Educativa COMIE*.
- Berger, G., Reficco, G., & Hermelo, R. (2005). Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial.
- Canelos, R. (2010). *Formulación y Evaluación de un Plan Negocio*. Quito, Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador. doi:978-9942-03-111-2
- Cardona, D., & Hernández Cobos, J. (2010). La responsabilidad Social Empresarial desde la perspectiva de los gerente de los hoteles PYMES de la ciudad de Cartagena. *Saber y Ciencia ISSN, 95*.
- Coba Molina, E., Díaz Córdova, J., Zurita Meza, E., & Proaño López, P. (2017). La responsabilidad social empresarial en las empresas del Ecuador. Un test de relación con la imagen corporativa y desempeño financiero. *Redalyc*.
- Cuadrado, I. (2014). Análisis de la influencia de los estilos de liderazgo en el acceso a los puestos de dirección . *Revista Internacional de Psicología Social*.
- de Castro Sanz, M. (2005). *La responsabilidad Social de las empresas, o un nuevo concepto de Empresa*. España: CIRIEC, Revista de economía Pública, Social y Cooperativa.
- de la Cuesta González, M. (2004). El porqué de la responsabilidadsocial corporativa. *ICE* , 46-58.

- Fernández Fernández, J. L., & Bajo Sanjuán, A. (2012). *La Teoría del Stakeholder o de los grupos de interés, pieza clave de la Responsabilidad Social Empresarial, del éxito empresarial y de la sostenibilidad*. aDResearchESIC.
- García Solarte, M., García Perez, D., & Madrid Guijarro, A. (2012). Caracterización del comportamiento de las PYMES según el género del Gerente: un estudio empírico. *COLCIENCIAS*.
- Hernandez-Sampieri, R., Fernandez-Collado, C., & Baptista, L. (2016). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGrawHill.
- Herrera, J., Larrán, M., Lechuga, M., & Martinez, D. (2016). *Responsabilidad social en las pymes: análisis exploratorio de factores explicativos*. España: ELSEVIER.
- Huerta, P., Rivera, C., & Torres, A. (2015). Análisis de la relación entre responsabilidad Social corporativa y los resultados empresariales: Un estudio por estrategia corporativa.
- Lamas, M. (2007). *El Género es la Cultura*. Carta Cultural Iberoamericana.
- Latorre Navarro, M. F. (2011). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*. Valencia.
- Maldonado, P., & Perucca, P. (2008). *La Motivación de los Empleados en Organizaciones con Planes de Desarrollo de Carrera*. Santiago de Chile: Repositorio Académico de la Universidad de Chile.
- Martinez Leon, I., Arcas, N., & Garcia, M. (2010). La influencia del género en la Responsabilidad Social Empresarial en las entidades de economía social. *REVESCO*.
- Mele, & Garriga. (2004). *Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory*. Journal of Business Ethics.
- Norma ISO 26000, R. (2010). Norma ISO 26000 Responsabilidad Social .

- Núñez, G. (2003). *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Padilla, C., Arévalo, D., Bustamante, M., & Vidal, C. (2017). Responsabilidad Social Empresarial y Desempeño Financiero en la Industria del Plástico en Ecuador. *La Serena - Chile*.
- Plaza-Guzman, J., Uriguen-Aguirre, P., & Bejarano-Copo, H. (2017). Validez y confiabilidad en la investigación cualitativa. *Revista ARJE*, 344-349.
- Romero Díaz, V., & Peña Korenblum, N. (2008). *Definición de mejora del modelo de desarrollo del software en la empresa geniar*. Cali.
- Shanley, C., & Fombrun, M. (1990). Lo que hay en un nombre? Creación de reputación y estrategia corporativa. *New York*.
- Villacis Laínez, C., Suarez Núñez, Y., & Guillín Llanos, X. (2016). Análisis de Responsabilidad Social en el Ecuador. *Revista Publicando*.
- Vives, A., & Peinado-Vara, E. (2011). *La Responsabilidad Social de la Empresa en América Latina*. Washington, DC : FOMIN.

Apéndice A: Consentimiento Informado

Quito, fecha de envío

Estimado participante:

Nos encontramos realizando una investigación relacionada con los factores que influyen para que una empresa como la que usted gerencia haga Responsabilidad Social. Por ello mucho apreciaríamos su colaboración respondiendo a la siguiente entrevista, la cual le tomará alrededor de 30 minutos. Esta no es una prueba de conocimiento y por lo tanto no existen respuestas correctas o incorrectas.

Los resultados no serán individualizados, por lo que su nombre y el de su empresa no serán considerados de manera única y se mantendrán bajo estricta confidencialidad. En caso de requerir, un resumen de los resultados obtenidos se le remitirá por email previo a la solicitud de los mismos de su parte.

Al aceptar esta entrevista usted está manifestando su consentimiento de participar en esta investigación. En espera de su apoyo, quedamos a su disposición y en caso de cualquier pregunta, sírvase dirigirse por email a: dmencias@uide.edu.ec o amera@uide.edu.ec

Atentamente,

Aracely Mera Navarrete y Diana Mencías, Maestranteres en Administración de Empresas Universidad Internacional del Ecuador

Apéndice B: Instrumento Cualitativo para medir la RSE

Entrevista a los gerentes/propietarios de la población objetivo: Empresas dedicadas a Tecnología ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito Sector Centro- Norte

Entrevista de Responsabilidad Social (RSE) (BASE DE CONSTRUCCIÓN ISO 26000)			
EMPRESA		FECHA	
SECTOR		TELÉFONO	
DIRECCIÓN		CELULAR	
ENTREVISTADO(S)		E-MAIL	

Género del Representante Legal	Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>			
Edad Representante Legal	25-35 <input type="checkbox"/>	36-40 <input type="checkbox"/>	41-45 <input type="checkbox"/>	46-50 <input type="checkbox"/>	> 51 <input type="checkbox"/>
Nivel educación Representante Legal	Bachiller <input type="checkbox"/>	Tercer Nivel <input type="checkbox"/>	Cuarto Nivel <input type="checkbox"/>	Postgrado <input type="checkbox"/>	

Preguntas de introducción

- 1- Cuál es el género del gerente/propietario de la empresa.
- 2- En que rango de edad se encuentra el gerente/propietario de la empresa.
- 3- ¿Cuál es nivel de Educación gerente/propietario de la empresa?
- 4- ¿Conoce usted sobre Responsabilidad Social Empresarial?

Ámbito – Ética empresarial

- 5- La empresa tiene normativa para su funcionamiento como: ¿código de ética o conducta, política de anticorrupción, política de seguridad de la información y cuál es el departamento ó area que se encarga de ese tema y existe un comité que trata estos asuntos?

En caso que no cuente la empresa, se preguntará ¿la organización tiene un documento que enuncie las creencias y valores centrales de la compañía?
¿Y porque canal se divulga estas políticas o documento?

Ámbito – Gestión con el Personal

- 6- La empresa tiene normativa para la gestión del personal: Derechos Humanos, igualdad de oportunidades y no discriminación, gestión de la vida personal-familiar- laboral, seguridad y salud laboral.
- 7- ¿Cuenta su empresa con una política de promoción para sus empleados?

- 8- ¿Cuenta la empresa con una política de participación de los empleados en las ganancias?
- 9- ¿Cuenta su empresa con programas de capacitación destinados a empleados de bajos ingresos orientados a facilitar las posibilidades de acceder a mejores salarios?
- 10- ¿Dispone su empresa de un programa de ayuda financiera o becas para la capacitación profesional de su personal en instituciones académicas?
- 11- ¿Cuenta su empresa con políticas y reglas escritas para evitar discriminación por género, origen étnico o afiliación religiosa en contrataciones de personal? ¿Y cuenta con evaluaciones de desempeño?
- 12- ¿Tiene su empresa una política para promover en forma activa la diversidad de sus empleados favoreciendo la contratación de mujeres, discapacitados, personas mayores de 45 años, Jóvenes de bajos recursos?

Ámbito – Gestión del Entorno y medio ambiente

- 13- ¿Con que frecuencia las reuniones de la alta gerencia de su empresa incluyen la discusión de su impacto sobre la comunidad en la que opera o en la sociedad en general?
- 14- ¿Ha realizado la empresa algún tipo de donaciones de dinero, productos o servicios que su empresa vende a la comunidad? ¿Posee su empresa una fundación propia?
- 15- La empresa tiene normativa para la gestión de clientes: ¿buenas prácticas comerciales, principios de calidad, garantía del producto y servicio, publicidad responsable?
- 16- La empresa tiene normativa para la gestión de proveedores: ¿diagnóstico y evaluación de proveedores, compras responsables, anticorrupción?
- 17- La empresa tiene normativa para la gestión del entorno: acción social, seguimiento de impactos a la sociedad y al medio ambiente con su actividad empresarial.
- 18- ¿Tiene su empresa procedimientos para recibir reclamos y denuncias de los grupos de interés?
- 19- ¿Con qué frecuencia analiza la alta gerencia de la empresa los resultados de las consultas, quejas o reclamos?
- 20- ¿Qué grado de conocimiento diría que tiene su empresa del impacto ambiental que generan sus operaciones? ¿Y qué acción realiza para disminuir ese impacto en caso de tenerlo?

Apéndice C: Instrumento Cualitativo para medir la RSE

Guía de Observación en línea a los gerentes/propietarios de la población objetivo:

Empresas dedicadas a Tecnología ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito Sector

Centro- Norte

GUIA DE OBSERVACION EN LINEA GERENTES/PROPIETARIOS			
Entrevista de Responsabilidad Social (RSE)			
(BASE DE CONSTRUCCIÓN ISO 26000)			
EMPRESA		FECHA	
SECTOR	Norte	SITIO WEB	
DIRECCIÓN		TELEFONO	
ENTREVISTADO(S)		E-MAIL	

GUIA DE OBSERVACION				
Ámbito – Ética empresarial		TIENE	EN PROCESO	NO TIENE
1	La empresa tiene código de ética o valores que enuncien las creencias de la compañía			
2	La empresa tiene una política de anticorrupción			
3	La empresa tiene política de seguridad de la información			
Ámbito – Gestión con el Personal				
4	La empresa tiene normativa para gestión de personal: Derechos humanos como igualdad de oportunidades y no discriminación gestión de la vida personal-familiar.			
5	La empresa cuenta con una política de promoción para sus empleados			
6	Existe política de participación de los empleados en las ganancias.			
7	Existe programas de capacitación a empleados			
8	Existe un programa de ayuda financiera o becas para capacitación profesional de los empleados			
9	Existe reglas o políticas escritas para evitar la discriminación de género			
10	La empresa posee una política programa para promover en forma activa la diversidad de sus empleados: género, discapacitados, personas mayores a 45 años, persona de bajos recursos			
Ámbito – Gestión del Entorno y medio ambiente				
11	Existe en la empresa reuniones de alta gerencia para tratar temas relacionados de como la organización opera con la comunidad			
12	La empresa hace donaciones de dineros, productos o servicios a la comunidad			
13	Tiene la empresa fundación propia			
14	La empresa tiene normativa para la gestión de clientes: buenas practicas comerciales			
15	La empresa tiene normativa para la gestión de clientes: principios de calidad			
16	La empresa tiene normativa para la gestión de clientes: garantía del producto o servicio			
17	La empresa tiene normativa para la gestión de clientes: publicidad responsable			
18	Existe algún procedimiento para recibir reclamos y denuncias			
19	Analiza la alta gerencia esos reclamos?			
20	La empresa tiene normativa para la gestión de proveedores: diagnóstico y evaluación de proveedores			
21	La empresa tiene normativa para la gestión de proveedores: compras responsables, anticorrupción			
22	La empresa tiene normativa para la gestión en entorno: acción social			
23	la empresa tiene normativa para la gestión en entorno: seguimiento de impacto a la sociedad y al medio ambiente con su actividad empresarial			

Apéndice D: Matriz de triangulación entre Literatura, Entrevista y Observación Digital

Categorías definidas en la matriz Hermenéutica de RSE que identifica la participación que tienen las empresas en cada uno de los temas de RSE (cumple, no cumple, en proceso), evidenciando el género de la unidad de análisis y la disponibilidad de la categoría o tema en la observación en línea.

Investigación Cualitativa Individual					
Empresa				Género del responsable	
EMPRESA 1				MASCULINO	
TEMA RSE	si	no	en proceso	Fuente Teórica	Evidencia digital
Apoyo a fundaciones o a la Comunidad	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Buen trato al empleado		X		NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Compras responsables	X			NORMAS ISO 26000	
Conocimiento de RS	X			NORMAS ISO 26000	
Contrato a personas por conocimiento y experiencia	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Cuidado del medio Ambiente	X			NORMAS ISO 26000	
Diagnóstico y evaluación de proveedores	X			NORMAS ISO 26000	
Gestión de la Vida Personal y laboral del empleado	X			NORMAS ISO 26000	
Igualdad de oportunidades	X			NORMAS ISO 26000	
Motivación de Trabajo en equipo	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
No discriminación - diversidad de empleados	X			NORMAS ISO 26000	
Normas o políticas anticorrupción	X			NORMAS ISO 26000	
Participación de los empleados en las ganancias		X		NORMAS ISO 26000	
Política de ética o conducta	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Política de Garantía	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Política de Seguridad de la Información	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Principios de calidad	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Procedimiento para reclamos, sugerencias, denuncias	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Programa de Capacitación o becas	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Programas de promoción para los empleados		X		NORMAS ISO 26000	
Publicidad responsable	X			NORMAS ISO 26000	
Reuniones de alta gerencia o personal discusión proyectos de la empresa	X			NORMAS ISO 26000	
Satisfacción al cliente	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Seguridad y salud Laboral		X		NORMAS ISO 26000	
Socialización de código o valores éticos	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Talento Humano pilar fundamental	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Política de Garantía	X			NORMAS ISO 26000	
Contratación a personas por conocimiento y experiencia	X			NORMAS ISO 26000	

Investigación Cualitativa Individual					
Empresa				Género del responsable	
EMPRESA 2				MASCULINO	
TEMA RSE	si	no	en proceso	Fuente Teórica	Evidencia digital
Apoyo a fundaciones o a la Comunidad	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Buen trato al empleado	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Compras responsables	X			NORMAS ISO 26000	
Conocimiento de RS	X			NORMAS ISO 26000	
Contrato a personas por conocimiento y experiencia	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Cuidado del medio Ambiente	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Diagnóstico y evaluación de proveedores	X			NORMAS ISO 26000	
Gestión de la Vida Personal y laboral del empleado	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Igualdad de oportunidades		X		NORMAS ISO 26000	
Motivación de Trabajo en equipo	X			NORMAS ISO 26000	
No discriminación - diversidad de empleados			X	NORMAS ISO 26000	
Normas o políticas anticorrupción	X			NORMAS ISO 26000	
Participación de los empleados en las ganancias	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Política de ética o conducta	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Política de Garantía	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Política de Seguridad de la Información			X	NORMAS ISO 26000	
Principios de calidad	X			NORMAS ISO 26000	
Procedimiento para reclamos, sugerencias, denuncias	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Programa de Capacitación o becas	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Programas de promoción para los empleados	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Publicidad responsable	X			NORMAS ISO 26000	
Reuniones de alta gerencia o personal discusión proyectos de la empresa			X	NORMAS ISO 26000	
Satisfacción al cliente	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Seguridad y salud Laboral		X		NORMAS ISO 26000	
Socialización de código o valores éticos	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Talento Humano pilar fundamental	X			NORMAS ISO 26000	

Investigación Cualitativa Individual					
Empresa				Género del responsable	
EMPRESA 3				FEMENINO	
TEMA RSE	si	no	en proceso	Fuente Teórica	Evidencia digital
Apoyo a fundaciones o a la Comunidad	x			NORMAS ISO 26000	
Compras responsables	x			NORMAS ISO 26000	
Conocimiento de RS	x			NORMAS ISO 26000	
Cuidado del medio Ambiente	x			NORMAS ISO 26000	
Diagnóstico y evaluación de proveedores	x			NORMAS ISO 26000	
Gestión de la Vida Personal y laboral del empleado	x			NORMAS ISO 26000	
Igualdad de oportunidades	x			NORMAS ISO 26000	
No discriminación - diversidad de empleados	x			NORMAS ISO 26000	
Normas o políticas anticorrupción		x		NORMAS ISO 26000	
Participación de los empleados en las ganancias	x			NORMAS ISO 26000	
Política de ética o conducta	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Política de Seguridad de la Información	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Principios de calidad	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Procedimiento para reclamos, sugerencias, denuncias	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Programa de Capacitación o becas	x			NORMAS ISO 26000	
Programas de promoción para los empleados	x			NORMAS ISO 26000	
Publicidad responsable			x	NORMAS ISO 26000	
Reuniones de alta gerencia o personal discusión proyectos de la empresa	x			NORMAS ISO 26000	
Seguridad y salud Laboral	x			NORMAS ISO 26000	
Socialización de código o valores éticos	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Talento Humano pilar fundamental	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Buen trato al empleado	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Trabajo en equipo	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Política de Garantía	x			NORMAS ISO 26000	
Contrato a personas por conocimiento y experiencia	x			NORMAS ISO 26000	
Satisfacción al cliente	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web

Investigación Cualitativa Individual					
Empresa					Género del responsable
EMPRESA 4					MASCULINO
TEMA RSE	si	no	en proceso	Fuente Teórica	Evidencia digital
Apoyo a fundaciones o a la Comunidad	x			NORMAS ISO 26000	
Compras responsables	x			NORMAS ISO 26000	
Conocimiento de RS	x			NORMAS ISO 26000	
Cuidado del medio Ambiente	x			NORMAS ISO 26000	
Diagnóstico y evaluación de proveedores			x	NORMAS ISO 26000	
Gestión de la Vida Personal y laboral del empleado	x			NORMAS ISO 26000	
Igualdad de oportunidades	x			NORMAS ISO 26000	
No discriminación - diversidad de empleados	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Normas o políticas anticorrupción		x		NORMAS ISO 26000	
Participación de los empleados en las ganancias	x			NORMAS ISO 26000	
Política de ética o conducta	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Política de Seguridad de la Información	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Principios de calidad	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Procedimiento para reclamos, sugerencias, denuncias	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Programa de Capacitación o becas	x			NORMAS ISO 26000	
Programas de promoción para los empleados	x			NORMAS ISO 26000	
Publicidad responsable	x			NORMAS ISO 26000	
Reuniones de alta gerencia o personal discusión proyectos de la empresa			x	NORMAS ISO 26000	
Seguridad y salud Laboral	x			NORMAS ISO 26000	
Socialización de código o valores éticos	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Talento Humano pilar fundamental	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Buen trato al empleado	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Trabajo en equipo	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Política de Garantía	x			NORMAS ISO 26000	
Contrato a personas por conocimiento y experiencia	x			NORMAS ISO 26000	
Satisfacción al cliente	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Política de Garantía	X			NORMAS ISO 26000	
Contratación a personas por conocimiento y experiencia	X			NORMAS ISO 26000	

Investigación Cualitativa Individual					
Empresa					Género del responsable
EMPRESA 5					FEMENINO
TEMA RSE	si	no	en proceso	Fuente Teórica	Evidencia digital
Apoyo a fundaciones o a la Comunidad	X			NORMAS ISO 26000	
Compras responsables			x	NORMAS ISO 26000	
Conocimiento de RS	X			NORMAS ISO 26000	
Cuidado del medio Ambiente			x	NORMAS ISO 26000	
Diagnóstico y evaluación de proveedores			X	NORMAS ISO 26000	
Gestión de la Vida Personal y laboral del empleado	X			NORMAS ISO 26000	
Igualdad de oportunidades			x	NORMAS ISO 26000	
No discriminación - diversidad de empleados	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Normas o políticas anticorrupción		X		NORMAS ISO 26000	
Participación de los empleados en las ganancias	X			NORMAS ISO 26000	
Política de ética o conducta	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Política de Seguridad de la Información	X			NORMAS ISO 26000	
Principios de calidad	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Procedimiento para reclamos, sugerencias, denuncias	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Programa de Capacitación o becas			x	NORMAS ISO 26000	
Programas de promoción para los empleados			x	NORMAS ISO 26000	
Publicidad responsable	X			NORMAS ISO 26000	
Reuniones de alta gerencia o personal discusión proyectos de la empresa			x	NORMAS ISO 26000	
Seguridad y salud Laboral			x	NORMAS ISO 26000	
Socialización de código o valores éticos	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Talento Humano pilar fundamental			x	NORMAS ISO 26000	
Buen trato al empleado	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Trabajo en equipo	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Política de Garantía			x	NORMAS ISO 26000	
Contrato a personas por conocimiento y experiencia	X			NORMAS ISO 26000	
Satisfacción al cliente	x			NORMAS ISO 26000	Sitio Web

Investigación Cualitativa Individual					
Empresa			Género del responsable		
EMPRESA 6			FEMENINO		
TEMA RSE	si	no	en proceso	Fuente Teórica	Evidencia digital
Apoyo a fundaciones o a la Comunidad	X			NORMAS ISO 26000	
Buen trato al empleado	X			NORMAS ISO 26000	
Compras responsables			X	NORMAS ISO 26000	
Conocimiento de RS	X			NORMAS ISO 26000	
Contrato a personas por conocimiento y experiencia	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Cuidado del medio Ambiente			X	NORMAS ISO 26000	
Diagnóstico y evaluación de proveedores	X			NORMAS ISO 26000	
Gestión de la Vida Personal y laboral del empleado	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Igualdad de oportunidades		X		NORMAS ISO 26000	
Motivación de Trabajo en equipo		X		NORMAS ISO 26000	
No discriminación - diversidad de empleados			X	NORMAS ISO 26000	
Normas o políticas anticorrupción	X			NORMAS ISO 26000	
Participación de los empleados en las ganancias		X		NORMAS ISO 26000	
Política de ética o conducta	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Política de Garantía	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Política de Seguridad de la Información	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Principios de calidad	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Procedimiento para reclamos, sugerencias, denuncias	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Programa de Capacitación o becas	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Programas de promoción para los empleados	X			NORMAS ISO 26000	
Publicidad responsable		X		NORMAS ISO 26000	
Reuniones de alta gerencia o personal discusión proyectos de la empresa	X			NORMAS ISO 26000	
Satisfacción al cliente	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Seguridad y salud Laboral		X		NORMAS ISO 26000	
Socialización de código o valores éticos	X			NORMAS ISO 26000	Sitio Web
Talento Humano pilar fundamental	X			NORMAS ISO 26000	

Apéndice E: participación de Género en categorías definidas de RSE

Categorías definidas en la matriz Hermenéutica de RSE que identifica la participación que tienen las empresas en cada uno de los temas de RSE (cumple, no cumple, en proceso), evidenciando el género de la unidad de análisis y la disponibilidad de la categoría o tema en la observación en línea.

Resultados Investigación cualitativa	EMPRESA 1				EMPRESA 2				EMPRESA 6				GENERO F	GENERO M
	Masculino				Masculino				Femenino					
TEMA RSE	S	N	EP	EV	S	N	EP	EV	S	N	EP	EV	TOTAL	TOTAL
Apoyo a fundaciones o a la Comunidad	X			X	X			X	X				1	2
Buen trato al empleado	X			X	X			X	X				1	1
Compras responsables	X			X							X		0	2
Conocimiento de RS	X			X					X				1	2
Contrato a personas por conocimiento y experiencia	X			X	X			X	X			X	1	2
Cuidado del medio Ambiente	X			X			X				X		0	2
Diagnóstico y evaluación de proveedores	X			X					X				1	2
Gestión de la Vida Personal y laboral del empleado	X			X			X	X				X	1	2
Igualdad de oportunidades	X					X				X			0	1
Motivación de Trabajo en equipo	X			X	X					X			0	2
No discriminación - diversidad de empleados	X						X				X		0	1
Normas o políticas anticorrupción	X			X					X				1	2
Participación de los empleados en las ganancias	X	X		X			X		X	X			0	1
Política de ética o conducta	X			X	X			X	X			X	1	2
Política de Garantía	X			X	X			X	X			X	1	2
Política de Seguridad de la Información	X			X			X		X			X	1	1
Principios de calidad	X			X	X				X			X	1	2
Procedimiento para reclamos, sugerencias, denuncias	X			X	X			X	X			X	1	2
Programa de Capacitación o becas	X			X	X			X	X			X	1	2
Programas de promoción para los empleados	X	X		X				X	X				1	1
Publicidad responsable	X			X						X			0	2
Reuniones de alta gerencia o personal discusión proyectos de la empresa	X						X		X				1	1
Satisfacción al cliente	X			X	X			X	X			x	1	2
Seguridad y salud Laboral	X	X				X				X			0	0
Socialización de código o valores éticos	X			X	X			X	X			X	1	2
Talento Humano pilar fundamental	x			X	X				X				1	2
TOTAL	22	4	0	13	21	2	3	13	18	5	2	10	18	43

Resultados Investigación cualitativa		EMPRESA 1				EMPRESA 2				EMPRESA 6				GENERO F	GENERO M
		Masculino		Masculino		Femenino		Femenino		Femenino		Femenino			
DIMENSION DE RSE	TEMA RSE	S	N	EP	EV	S	N	EP	EV	S	N	EP	EV	TOTAL	TOTAL
Gestión de Personal	Buen trato al empleado	X		X	X			X	X					1	1
Gestión de Personal	Contrato a personas por conocimiento y experiencia	X		X	X			X	X			X		1	2
Gestión de Personal	Gestión de la Vida Personal y laboral del empleado	X			X			X	X			X		1	2
Gestión de Personal	Igualdad de oportunidades	X				X				X				0	1
Gestión de Personal	Motivación de Trabajo en equipo	X		X	X					X				0	2
Gestión de Personal	No discriminación - diversidad de empleados	X					X				X			0	1
Gestión de Personal	Participación de los empleados en las ganancias	X			X			X	X					0	1
Gestión de Personal	Política de ética o conducta	X		X	X			X	X			X		1	2
Gestión de Personal	Procedimiento para reclamos, sugerencias, denuncias	X		X	X			X	X			X		1	2
Gestión de Personal	Programa de Capacitación o becas	X		X	X			X	X			X		1	2
Gestión de Personal	Programas de promoción para los empleados	X			X			X	X					1	1
Gestión de Personal	Seguridad y salud Laboral	X				X				X				0	0
Gestión de Personal	Talento Humano pilar fundamental	X		X	X				X					1	2
														8	19

Resultados Investigación cualitativa		EMPRESA 3				EMPRESA 4				EMPRESA 5				GENERO F	GENERO M
		Femenino		Masculino		Femenino		Masculino		Femenino		Masculino			
DIMENSION DE RSE	TEMA RSE	S	N	EP	EV	S	N	EP	EV	S	N	EP	EV	TOTAL	TOTAL
Gestión de Personal	Buen trato al empleado	X			X	X			X	X			X	2	1
Gestión de Personal	Contrato a personas por conocimiento y experiencia	X			X				X	X			X	2	1
Gestión de Personal	Gestión de la Vida Personal y laboral del empleado	X			X				X				X	2	1
Gestión de Personal	Igualdad de oportunidades	X				X						X		1	1
Gestión de Personal	No discriminación - diversidad de empleados	X			X			X	X			X		2	1
Gestión de Personal	Participación de los empleados en las ganancias	X			X				X					2	1
Gestión de Personal	Política de ética o conducta	X		X	X			X	X			X		2	1
Gestión de Personal	Procedimiento para reclamos, sugerencias, denuncias	X		X	X			X	X			X		2	1
Gestión de Personal	Programa de Capacitación o becas	X			X					X				1	1
Gestión de Personal	Programas de promoción para los empleados	X			X					X				1	1
Gestión de Personal	Seguridad y salud Laboral	X			X					X				1	1
Gestión de Personal	Talento Humano pilar fundamental	X		X	X			X	X			X		1	1
Gestión de Personal	Motivación al trabajo en equipo	X		X	X			X	X			X		2	1
														21	13

Resultados Investigación cualitativa		EMPRESA 1				EMPRESA 2				EMPRESA 6				GENERO F	GENERO M
		Masculino		Masculino		Femenino		Femenino		Femenino		Femenino			
DIMENSION DE RSE	TEMA RSE	S	N	EP	EV	S	N	EP	EV	S	N	EP	EV	TOTAL	TOTAL
Gestión del Entorno y medio ambiente	Apoyo a fundaciones o a la Comunidad	X			X	X			X	X			X	1	2
Gestión del Entorno y medio ambiente	Compras responsables	X			X				X				X	0	2
Gestión del Entorno y medio ambiente	Conocimiento de RS	X			X				X				X	1	2
Gestión del Entorno y medio ambiente	Cuidado del medio Ambiente	X			X				X				X	0	2
Gestión del Entorno y medio ambiente	Diagnóstico y evaluación de proveedores	X			X				X				X	1	2
Gestión del Entorno y medio ambiente	Normas o políticas anticorrupción	X			X				X				X	1	2
Gestión del Entorno y medio ambiente	Política de ética o conducta	X		X	X			X	X			X		1	2
Gestión del Entorno y medio ambiente	Política de Garantía	X		X	X			X	X			X		1	2
Gestión del Entorno y medio ambiente	Política de Seguridad de la Información	X		X	X			X	X			X		1	1
Gestión del Entorno y medio ambiente	Principios de calidad	X		X	X				X			X		1	2
Gestión del Entorno y medio ambiente	Procedimiento para reclamos, sugerencias, denuncias	X		X	X			X	X			X		1	2
Gestión del Entorno y medio ambiente	Publicidad responsable	X			X				X			X		0	2
Gestión del Entorno y medio ambiente	Satisfacción al cliente	X		X	X			X	X			X		1	2
														10	25

Resultados Investigación cualitativa		EMPRESA 3				EMPRESA 4				EMPRESA 5				GENERO F	GENERO M
		Femenino		Masculino		Femenino		Masculino		Femenino		Masculino			
DIMENSION DE RSE	TEMA RSE	S	N	EP	EV	S	N	EP	EV	S	N	EP	EV	TOTAL	TOTAL
Gestión del Entorno y medio ambiente	Apoyo a fundaciones o a la Comunidad	X			X				X	X			X	2	1
Gestión del Entorno y medio ambiente	Compras responsables	X			X				X			X		1	1
Gestión del Entorno y medio ambiente	Cuidado del medio Ambiente	X			X				X			X		1	1
Gestión del Entorno y medio ambiente	Diagnóstico y evaluación de proveedores	X			X			X		X				1	0
Gestión del Entorno y medio ambiente	Normas o políticas anticorrupción	X			X				X					0	0
Gestión del Entorno y medio ambiente	Política de ética o conducta	X		X	X			X	X			X		2	1
Gestión del Entorno y medio ambiente	Política de Garantía	X			X				X			X		1	1
Gestión del Entorno y medio ambiente	Política de Seguridad de la Información	X		X	X			X	X			X		2	1
Gestión del Entorno y medio ambiente	Principios de calidad	X		X	X			X	X			X		2	1
Gestión del Entorno y medio ambiente	Procedimiento para reclamos, sugerencias, denuncias	X		X	X			X	X			X		2	1
Gestión del Entorno y medio ambiente	Publicidad responsable			X	X				X					1	1
Gestión del Entorno y medio ambiente	Socialización de código o valores éticos	X		X	X			X	X			X		2	1
Gestión del Entorno y medio ambiente	Satisfacción al cliente	X		X	X			X	X			X		2	1
														19	11

